JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i4
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 22 Februari 2026 | **Revised:** 4 April 2026 | **Accepted:** 19 April 2026

Peran Mediasi Kepercayaan Pasien Pada Pengaruh Perilaku Relasional dan Integritas Agen Asuransi Terhadap Utilitasi Layanan Rumah Sakit Kelas B Jakarta

Chooky Novalino[1], Muhammad Fachruddin Arrozi Adhikara[2], Mohamad Reza Hilmy[3]
[1]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, novalino1175@student.esaunggul.ac.id
[2]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, arrozi@esaunggul.ac.id
[3]Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, mohamad.reza@esaunggul.ac.id

Corresponding Author: novalino1175@student.esaunggul.ac.id[1]

Abstract: *Utilization of hospital services by commercial health insurance patients is not only determined by clinical needs, but also by the quality of interactions with insurance agents. This study aims to analyze the influence of relational behavior and insurance agent integrity on hospital service utilization through patient trust in commercial health insurance patients at Class B Hospitals in Jakarta. The study used a quantitative survey design with data collected through questionnaires from patients who utilized services in the last 12 months. The variables of relational behavior, agent integrity, patient trust, and service utilization (outpatient, inpatient, emergency room) were analyzed using Structural Equation Modeling. The results of the analysis showed that relational behavior and agent integrity significantly influenced patient trust. Patient trust also significantly influenced hospital service utilization and mediated the influence of relational behavior and agent integrity on utilization. These findings confirm that strengthening relational behavior and agent integrity is important to build trust and support more consistent service utilization in the commercial insurance segment.*

Keywords: *Relational Behavior, Agent Integrity, Patient Trust, Hospital Service Utilization, Commercial Health Insurance.*

Abstrak: Pemanfaatan layanan rumah sakit pada pasien asuransi kesehatan komersial tidak hanya ditentukan oleh kebutuhan klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dengan agen asuransi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh perilaku relasional dan integritas agen asuransi terhadap utilisasi layanan rumah sakit melalui kepercayaan pasien pada pasien asuransi kesehatan komersial di Rumah Sakit Kelas B Jakarta. Penelitian menggunakan desain kuantitatif survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner pada pasien yang memanfaatkan layanan dalam 12 bulan terakhir. Variabel perilaku relasional, integritas agen, kepercayaan pasien, dan utilisasi layanan (rawat jalan, rawat inap, IGD) dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku relasional dan integritas agen berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap utilisasi layanan rumah sakit serta memediasi pengaruh perilaku relasional dan integritas agen terhadap utilisasi. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan perilaku

relasional dan integritas agen penting untuk membangun kepercayaan dan mendukung utilisasi layanan yang lebih konsisten pada segmen asuransi komersial.

Kata Kunci: Perilaku Relasional, Integritas Agen, Kepercayaan Pasien, Utilisasi Layanan Rumah Sakit, Asuransi Kesehatan Komersial.

PENDAHULUAN

Pasar layanan kesehatan yang ditopang asuransi komersial bergerak menuju orientasi hubungan jangka panjang, karena keputusan pemanfaatan layanan tidak lagi semata ditentukan oleh tarif dan fasilitas, melainkan oleh kualitas interaksi yang konsisten di seluruh perjalanan pasien (Gounaris & Almoraish, 2024). Dalam kondisi jasa yang bernuansa kepercayaan, pelanggan mengandalkan isyarat relasional yang meminimalkan ketidakselarasan informasi dan menurunkan ambiguitas manfaat, sehingga kualitas hubungan menjadi penggerak preferensi penyedia layanan. Sintesis meta-analitik di bidang pemasaran jasa menunjukkan bahwa manfaat relasional seperti kepercayaan, kedekatan, dan perlindungan risiko memengaruhi kesinambungan penggunaan layanan secara nyata, terutama ketika ketidakpastian tinggi dan evaluasi kualitas yang berlangsung pasca konsumsi (Gremler et al., 2020). Di sisi lini depan, praktik pertukaran yang berulang antara agen asuransi dan pasien membentuk ekspektasi kooperatif, meningkatkan kesediaan untuk terlibat pada mekanisme rujukan jaringan rumah sakit. Tinjauan pertukaran tentang pertukaran relasional juga menekankan bahwa perilaku agen yang adaptif dan empatik memperkuat kemantapan pilihan pasien terhadap penyedia dalam jejaring, bukan sekadar memicu transaksi sesaat (Badrinarayanan & Ramachandran, 2024). Dengan demikian, penguatan interaksi bernilai menjadi prasyarat agar keputusan pemanfaatan layanan kesehatan berlangsung konsisten lintas episode pelayanan.

Pengukuran kepercayaan pada sistem dan aktor layanan kesehatan terus diperbarui melalui skala multidimensi yang memadai untuk menilai dampaknya pada perilaku akses, sehingga konstruksi kepercayaan dapat ditelusuri hingga konsekuensi penggunaan layanan (Meyer et al., 2024). Temuan menegaskan bahwa kepercayaan berperan sebagai jalan yang mengubah komunikasi menjadi tindakan pencarian perawatan, khususnya ketika informasi polis dan proses klaim kompleks serta rentannya masalah administratif (Haenssgen et al., 2024). Bagi rumah sakit swasta berjejaring asuransi komersial, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi agen mempengaruhi penyaluran pasien ke fasilitas yang ditunjuk.

Meta-analisis kepercayaan konsumen menegaskan bahwa dimensi-dimensi kepercayaan membentuk ekspektasi yang kemudian diterjemahkan ke keputusan perilaku, sehingga kepercayaan terhadap aktor perantara menjadi krusial dalam jasa berisiko tinggi seperti layanan kesehatan (Khamitov et al., 2024). Dalam negosiasi nilai dan penanganan keberatan, tenaga penjualan yang berorientasi pada pelanggan mampu menciptakan sekaligus mengklaim nilai yang pada akhirnya memperkuat kepastian bagi pelanggan ketika menavigasi jaringan rumah sakit yang kompleks (Kassemeier et al., 2022). Dengan demikian, tata kelola relasi agen-pasien secara realistis menjadi tuas untuk menstabilkan pemanfaatan layanan rumah sakit.

Unsur pembaruan yang ditawarkan penelitian ini adalah memusatkan penjelasan pada perilaku relasional dan integritas agen sebagai pemicu kepercayaan yang ditautkan langsung ke ukuran pemanfaatan faktual secara periodik. Pada tataran organisasi, bukti meta-analitik menunjukkan bahwa kepercayaan berperan sebagai jembatan antara kualitas kepemimpinan dan hasil kinerja sehingga memperkuat rasionalitas menempatkan kepercayaan sebagai penghubung menuju indikator perilaku pemakaian layanan (Legood et al., 2021).

Kepercayaan pasien terhadap agen asuransi bekerja sebagai *mediator* psikologis yang mengubah interaksi bernilai dan integritas agen menjadi keputusan pemanfaatan yang

konsisten, terutama pada jasa dengan ketidakpastian tinggi. Menurut Hancock et al. (2023), kepercayaan merangkum isyarat kompetensi, *benevolence*, dan integritas lalu menurunkan persepsi risiko sehingga memfasilitasi tindakan penggunaan layanan. Pada ranah organisasi, ulasan mutakhir menunjukkan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai mekanisme yang mengalirkan kualitas hubungan menuju perilaku teramati dan bukan sekadar sikap, ketika interaksi berlangsung berulang dan melibatkan pertukaran informasi yang kompleks (Dirks & de Jong, 2022).

Kepercayaan terhadap perusahaan asuransi berkaitan dengan keputusan konsumen dalam ekosistem kompetisi terkelola, termasuk kecenderungan memilih atau tidak memilih polis dengan syarat restriktif (van der Hulst et al., 2023). Pada sektor asuransi kesehatan komersial, kepercayaan terbukti mendorong niat pembelian ulang melalui kualitas yang dipersepsi dan kepuasan sebagai mediator seri, mengindikasikan peran trust dalam mempertahankan hubungan dan penggunaan layanan dari waktu ke waktu (Gün & Söyük, 2025). Riset kebijakan juga menunjukkan bahwa persepsi publik tentang tugas dan mandat perusahaan asuransi, serta *mismatch* antara ekspektasi dan praktik yang dilihat, berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan, sehingga tata kelola dan komunikasi memainkan peran struktural (van der Hulst et al., 2025). Secara keseluruhan, bukti lintas studi ini menegaskan bahwa trust bukan sekadar sikap, melainkan mekanisme perilaku yang menyalurkan pengaruh komunikasi agen dan desain manfaat ke keputusan pemanfaatan layanan di rumah sakit.

Data jumlah klaim yang diajukan pada rumah sakit kelas B Jakarta sepanjang 2024 hingga 2025 memperlihatkan variasi bulanan yang nyata, yang menandakan adanya faktor pendorong pada level relasi dan kepercayaan yang bekerja bersamaan dengan mekanisme jaminan. Ketimpangan pemanfaatan rumah sakit di Indonesia terdokumentasi pada analisis survei kesehatan dasar, yang memperlihatkan perbedaan antar-wilayah dalam akses dan pemakaian layanan, sehingga pengujian determinan pemanfaatan pada kanal asuransi komersial menjadi relevan untuk situasi perkotaan (Laksono et al., 2023). Temuan lainnya menunjukkan bahwa determinan pemanfaatan layanan kesehatan mengikuti pola yang dipengaruhi oleh karakteristik struktural dan akses finansial, sehingga keputusan pasien tidak semata hasil preferensi individual (Xin & Ren, 2023).

Integritas agen merujuk pada kejujuran, konsistensi, dan kepatuhan etis dalam menjelaskan manfaat polis, menangani keberatan, serta mendampingi proses klaim. Praktik penjualan yang ditopang etika terbukti mendorong penjualan kreatif yang bernilai sekaligus membangun kepercayaan, karena pelanggan menilai kualitas moral pelaksana di garis depan sebagai isyarat keandalan informasi dan niat baik (Bande et al., 2023). Pada tataran legitimasi organisasi, kepercayaan yang dapat diamati publik memperkuat penerimaan terhadap tindakan korporasi dan mengurangi persepsi risiko, sehingga komunikasi agen yang kredibel menjadi katalis terbentuknya keyakinan untuk memanfaatkan layanan (Hadani, 2024). Integritas agen menjadi pilar yang menyandarkan kepercayaan dan berujung pada konsistensi pemanfaatan.

Literatur mengenai karyawan garis depan selama empat dekade menunjukkan bahwa praktik, peran, dan koordinasi *frontline* berkontribusi signifikan pada kualitas hubungan layanan dan hasil perilaku pelanggan, terutama pada jasa intensif kepercayaan (Subramony et al., 2021). Perilaku relasional agen dipahami sebagai seperangkat tindakan penjualan adaptif yang berorientasi pada nilai pelanggan, mencakup pendengaran aktif, personalisasi pesan, *follow-up*, dan penyelesaian masalah. Menurut Chaker et al. (2025), kerangka integratif adaptasi penjualan menautkan kepekaan situasional tenaga penjual dengan pembentukan kualitas hubungan yang lebih stabil, sehingga memperbesar peluang terjadinya keputusan pemanfaatan berulang. Pada layanan berisiko kredens, kemampuan agen menyesuaikan komunikasi sekaligus menjaga kontrol kerja mendorong keyakinan pasien terhadap kelancaran akses fasilitas di jejaring (Khalid et al., 2024).

Penelitian terbaru pada nasabah asuransi menunjukkan bahwa perilaku membangun hubungan oleh agen meliputi pendekatan, landasan bersama, jejaring, dan komunikasi secara

signifikan meningkatkan kepercayaan dan niat perpanjangan polis; efeknya berjalan melalui kepuasan dan dimediasi sebagian oleh kepercayaan, menegaskan peran komunikasi empatik dan konsisten sebagai prasyarat hubungan yang berkelanjutan (Moon et al., 2025). Di pasar asuransi kesehatan, studi analitik lain menemukan bahwa reputasi dan kinerja perusahaan bersama pengalaman emosional pelanggan mendorong retensi, yang memperkuat argumen bahwa interaksi relasional agen berfungsi sebagai "wajah" dari reputasi organisasi di titik temu layanan (Kautish et al., 2021). Secara keseluruhan, literatur menempatkan perilaku relasional sebagai pengungkit hulu terhadap kepercayaan dan perilaku pasca pembelian pada nasabah asuransi kesehatan (Kautish et al., 2021; Moon et al., 2025).

Data internan rumah sakit menunjukkan dua gejala yang berjalan bersamaan sepanjang 2023–2025: jumlah total pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap, terus menurun, sementara porsi dan laju pertumbuhan utilisasi pada segmen asuransi kesehatan komersial justru meningkat. Pada 2025, total pasien turun menjadi 109.888 kasus, namun pangsa utilisasi asuransi naik menjadi 66 persen dengan pertumbuhan tahunan sekitar 20,26 persen, lebih tinggi dibandingkan jalur pembayaran mandiri. Kombinasi ini menunjukkan bahwa di antara pasien yang masih datang, terjadi intensifikasi pemanfaatan layanan dan alat yang ditanggung asuransi, sehingga pendapatan dan aktivitas rumah sakit pada segmen ini dapat bertahan atau bahkan meningkat meskipun basis pasien menyempit. Kontradiksi antara turunnya jumlah pasien dan menguatnya utilisasi segmen asuransi inilah yang menjadi masalah inti penelitian, karena mengindikasikan bahwa dinamika pemanfaatan tidak dapat dijelaskan hanya oleh fluktuasi kebutuhan klinis.

Penelitian ini menjadi mendesak dilakukan karena hingga kini kajian empiris yang secara khusus menghubungkan perilaku relasional dan integritas agen asuransi, kepercayaan pasien terhadap agen, dan utilisasi layanan rumah sakit pada lingkup asuransi kesehatan komersial di rumah sakit swasta Indonesia masih sangat terbatas; studi-studi yang ada umumnya berfokus pada loyalitas terhadap produk asuransi atau kualitas hubungan agen–nasabah tanpa mengaitkannya dengan pola pemanfaatan layanan rumah sakit sebagai poin terakhir (Ainiyah et al., 2020).

Penelitian ini dibatasi pada pengungkapan pola hubungan antara perilaku relasional dan integritas agen asuransi, kepercayaan pasien terhadap agen, serta tingkat pemanfaatan layanan rumah sakit, tanpa melakukan audit klinis terhadap keputusan medis maupun investigasi individual atas dugaan pelanggaran etik dokter atau tenaga kesehatan. Berdasarkan latar belakang ini maka peneliti mengangkat perilaku relasional dan integritas agen asuransi terhadap utilisasi layanan rumah sakit melalui kepercayaan pasien, studi pada pasien asuransi kesehatan komersial di rumah sakit kelas B Jakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis jalur berbasis Structural Equation Modeling di AMOS. Desain yang dipilih bersifat asosiatif kausal untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel laten yang telah ditetapkan sesuai kerangka teoritik.

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa pemegang asuransi kesehatan komersial yang berpotensi memanfaatkan jejaring layanan Rumah Sakit Kelas B Jakarta dalam horizon waktu dua belas bulan. Secara operasional, besaran populasi didekati melalui jumlah episode kunjungan pasien dengan jaminan asuransi kesehatan komersial yang tercatat di sistem informasi rumah sakit pada periode September 2024 sampai dengan Agustus 2025, yaitu sebanyak 52.481 episode kunjungan dengan rata-rata 4.373 kunjungan per bulan.

Kriteria inklusi responden yaitu berusia ≥ 18 tahun, memiliki polis asuransi kesehatan komersial yang masih aktif pada saat kunjungan, dalam dua belas bulan terakhir menggunakan minimal satu dari moda layanan seperti rawat jalan, rawat inap, atau gawat darurat. Kriteria selanjutnya pernah berinteraksi dengan agen asuransi terkait informasi polis, rujukan ke rumah

sakit, atau proses klaim biaya layanan. Selain itu responden mampu memberikan persetujuan berpartisipasi (*informed consent*) dan mengisi kuesioner secara mandiri atau dengan sedikit bantuan dari peneliti.

Mengacu pada pedoman CB-SEM, ukuran sampel efektif minimal sekitar 200 responden dianjurkan untuk model berukuran sedang, sementara rentang 200–400 responden memberikan stabilitas yang lebih baik bagi estimasi parameter dan indeks kesesuaian model (Byrne, 2016). Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini menargetkan ≥ 300 responden lengkap sebagai ukuran sampel efektif. Untuk mengantisipasi nonresponse unit (pasien menolak atau tidak dapat menyelesaikan kuesioner) dan nonresponse butir (jawaban kosong sebagian), dilakukan oversampling sekitar 20%, sehingga target rekrutmen bruto ditetapkan sekitar 360 pasien dengan asuransi kesehatan komersial.

Analisis data dilaksanakan secara bertahap untuk memastikan kualitas data, menguji kesesuaian model pengukuran, lalu menguji hubungan kausal sesuai hipotesis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) di AMOS. Rangkaian prosedur mengikuti praktik terbaik: statistik deskriptif, uji prasyarat analisis, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dan pengujian model struktural dengan estimasi efek langsung serta tidak langsung menggunakan *bootstrapping* (Hair et al., 2019).

Perilaku relasional diukur oleh dimensi penyesuaian presentasi, pengumpulan serta pemanfaatan informasi, fleksibilitas interaksi, orientasi pemecahan masalah, pembelajaran serta perencanaan adaptif. Integritas agen asuransi diukur oleh dimensi kejujurna, konsistensi perilaku, penepatan janji, keadilan prosedural, kepentingan pasien sebagai prinsip. Kepercayaan pasien diukur oleh dimensi *ability, benevolence, integrity*. Utilitasi layanan rumah sakit diukur oleh dimensi jumlah kunjungan rawat jalan, jumlah pasien rawat inap, jumlah kunjungan IGD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 360 orang. Mayoritas responden berada pada kelompok usia ≥ 50 tahun (50%), diikuti usia 40–49 tahun (30%). Kelompok usia 30–39 tahun (15%) dan 18–29 tahun (5%) relatif lebih sedikit. Komposisi ini menunjukkan dominasi responden usia matang yang umumnya memiliki pengalaman interaksi layanan yang lebih stabil. Berdasarkan jenis kelamin, distribusi relatif seimbang antara pria (52%) dan wanita (48%). Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan S1 (34,05%) dan Diploma (25,41%), menunjukkan tingkat literasi yang memadai dalam memahami informasi asuransi dan layanan rumah sakit. Mayoritas responden telah memiliki polis lebih dari 3 tahun (54,59%) dan memiliki frekuensi kontak dengan agen lebih dari 3 kali (29,73%). Hal ini menandakan bahwa persepsi yang diberikan dalam penelitian ini didasarkan pada pengalaman interaksi yang berulang dan cukup panjang dengan agen asuransi.

Matriks Three-box Methode

Di bawah ini merupakan rekapitulasi hasil jawaban dan analisis indeks skor jawaban *three box methode* dari masing-masing variabel penelitian:

Tabel 1. ***Matriks Three-box Methode***

Variabel	Kriteria			Perilaku
	Rendah	Sedang	Tinggi	
Perilaku Relasional Agen			*	Adaptif
Integritas Agen Asuransi		*		Dedikasi
Kepercayaan Pasien terhadap Agen Asuransi		*		Percaya
Utilisasi Layanan Rumah Sakit		*		Berguna

Berdasarkan ringkasan posisi Three Box Method, dapat disimpulkan bahwa Perilaku Relasional Agen berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa agen dinilai adaptif dalam menyesuaikan komunikasi dan pendekatan kepada pasien. Sementara itu, Integritas Agen Asuransi, Kepercayaan Pasien terhadap Agen, dan Utilisasi Layanan Rumah Sakit masih berada pada kategori sedang, yang berarti persepsi dan tingkat pemanfaatan sudah cukup baik, namun belum mencapai tingkat optimal.

Secara substantif, hasil ini mengindikasikan bahwa kekuatan utama terletak pada kemampuan agen dalam berinteraksi dan menyesuaikan diri, tetapi aspek dedikasi, konsistensi integritas, serta tingkat kepercayaan pasien masih perlu diperkuat. Dampaknya terlihat pada utilisasi layanan yang juga belum sepenuhnya tinggi. Dengan demikian, peningkatan kualitas integritas dan penguatan kepercayaan menjadi kunci strategis untuk mendorong pemanfaatan layanan rumah sakit yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Uji Normalitas

Berdasarkan output assessment of normality AMOS pada tabel yang benar, data memenuhi asumsi normalitas multivariat sehingga dapat dinyatakan fit/layak untuk estimasi Maximum Likelihood, karena nilai multivariate kurtosis = 3,313 dengan c.r. = 1,000, dan kriteria yang digunakan mensyaratkan c.r. multivariat < 2,58. Pada tingkat univariat, nilai skewness seluruh konstruk relatif kecil dan mendekati nol, yaitu perilaku relasional = −0,028, integritas = −0,018, kepercayaan pasien = −0,041, dan utilitasi layanan = −0,110, dengan c.r. skewness masing-masing −0,216, −0,139, −0,316, dan −0,838 yang semuanya jauh di bawah ambang ±2,58, sehingga tidak mengindikasikan penyimpangan kemencengan yang bermakna. Sementara itu, nilai kurtosis juga berada pada rentang moderat (perilaku relasional = −0,686; integritas = −0,654; kepercayaan pasien = −0,454; utilitasi layanan = −0,563) dengan c.r. kurtosis masing-masing −2,626, −2,505, −1,739, dan −2,158; meskipun perilaku relasional dan integritas mendekati batas absolut 2,58, indikator utama keputusan normalitas multivariat tetap terpenuhi karena c.r. multivariat = 1,000. Dengan demikian, asumsi normalitas pada penelitian ini dapat diterima, dan analisis SEM dapat dilanjutkan tanpa prosedur koreksi robust.

Uji Multikolinearitas

Angka condition number = 34,049 memberi sinyal multikolinearitas yang nyata. Literatur diagnostik kolinearitas menempatkan nilai di atas 30 sebagai indikasi kolinearitas kuat atau setidaknya moderat-tinggi yang patut diwaspadai. Daftar eigenvalues juga mendukung sinyal ini karena terdapat beberapa nilai yang relatif kecil (misalnya 0,140; 0,145; 0,151), yang biasanya muncul ketika sebagian variabel bergerak sangat berdekatan sehingga informasi uniknya menurun. Lalu, temuan paling penting ada pada determinant of sample covariance matrix = 0,000. AMOS sendiri menegaskan bahwa determinant yang mendekati nol mengarah pada matriks kovarians yang hampir singular dan bisa memicu estimasi parameter yang buruk, yang biasanya tampak sebagai standard error besar dan koefisien jalur yang tidak stabil. Kesimpulan praktisnya: data mengindikasikan multikolinearitas, dan tingkatnya cukup kuat untuk berpotensi mengganggu interpretasi koefisien struktural.

Goodness Of Fit

Berdasarkan Goodness of Fit dari output AMOS, model SEM yang diuji dapat dinyatakan fit karena seluruh indikator kelayakan memenuhi nilai cut-off yang disyaratkan. Nilai Chi-Square = 139,224 tergolong kecil dan diperkuat oleh Probability = 0,986 (≥ 0,05), yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara matriks kovarians yang diprediksi model dan data empiris, sehingga struktur model selaras dengan data. Indeks kelayakan absolut dan parsimoni juga sangat baik, ditunjukkan oleh CMIN/DF = 0,782 (≤ 2,00) yang menandakan model efisien dan tidak overfitting terhadap kompleksitas. Selain itu, ukuran kecocokan berbasis residual menunjukkan kondisi yang sangat kuat karena RMSEA = 0,000 (≤ 0,08),

yang mengindikasikan kesalahan aproksimasi model terhadap populasi sangat kecil. Pada kelompok incremental fit, nilai GFI = 0,964 (≥ 0,90) dan AGFI = 0,953 (≥ 0,90) menunjukkan proporsi varians-kovarians yang mampu dijelaskan model berada pada tingkat tinggi, sedangkan TLI = 1,011 (≥ 0,95) dan CFI = 1,000 (≥ 0,95) mengonfirmasi bahwa model memiliki peningkatan kecocokan yang sangat kuat dibanding model independen. Secara keseluruhan, konsistensi seluruh indeks ini menegaskan bahwa model pengukuran dan model struktural telah memenuhi kelayakan, sehingga estimasi koefisien jalur dan pengujian hipotesis dapat diinterpretasikan secara valid.

Confirmatory Factor Analysis

Uji validitas dilakukan menggunakan pendekatan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan melihat nilai *standardized loading factor* (SLF) setiap indikator serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada masing-masing konstruk. Standar yang digunakan adalah SLF ≥ 0,50 dan AVE ≥ 0,50.

Berdasarkan tabel uji validitas perilaku relasional, seluruh indikator memenuhi validitas konvergen karena nilai standardized loading factor (SLF) berada pada rentang 0,716–0,776. Nilai AVE yang dilaporkan untuk indikator berada pada 0,696–0,765 dan seluruhnya lebih besar dari 0,5. Berdasarkan tabel uji validitas konstruk integritas, seluruh indikator memenuhi validitas konvergen karena nilai standardized loading factor (SLF) berada pada kisaran 0,685–0,807. Nilai AVE pada seluruh indikator berada pada 0,688–0,800 dan semuanya > 0,5 yang memperkuat bahwa konstruk integritas mampu menangkap varians indikator secara memadai. Berdasarkan tabel uji validitas konstruk kepercayaan pasien, seluruh indikator menunjukkan validitas konvergen yang memadai karena nilai standardized loading factor (SLF) berada pada rentang 0,678–0,769. Nilai AVE pada seluruh indikator berkisar 0,648–0,746 dan seluruhnya lebih besar dari 0,5 sehingga konstruk kepercayaan pasien mampu menjelaskan varians indikator secara memadai. Berdasarkan tabel uji validitas konstruk utilitasi layanan, seluruh indikator memenuhi validitas konvergen karena nilai standardized loading factor (SLF) berada pada kisaran 0,759–0,762 Nilai AVE berada pada kisaran 0,725–0,756 dan seluruhnya > 0,5 yang menegaskan kemampuan konstruk utilitasi layanan dalam menangkap varians indikator secara memadai. Dengan demikian, semua indikator dalam variabel penelitian ini dapat dinyatakan valid dan layak dipertahankan dalam model pengukuran.

Validitas Konvergen Konstruk

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas pada tingkat konstruk, seluruh variabel menunjukkan validitas konvergen yang memadai karena nilai AVE masing-masing konstruk lebih besar dari 0,5 dan seluruhnya berstatus valid, yaitu perilaku relasional dengan AVE 0,729; integritas dengan AVE 0,728; kepercayaan pasien dengan AVE 0,706; serta utilitasi layanan dengan AVE 0,744. Secara substantif, rentang AVE 0,706–0,744 menegaskan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan varians indikatornya secara dominan dibandingkan varians error sehingga seluruh konstruk layak dipertahankan dalam model pengukuran.

Reliabilitas Konstruk

Berdasarkan uji reliabilitas konstruk (Composite Reliability/CR), seluruh variabel memenuhi kriteria reliabel karena nilai CR masing-masing konstruk lebih besar dari 0,7, sehingga konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk dinilai kuat. Secara rinci, perilaku relasional memiliki CR 0,942; integritas mempunyai CR 0,949; kepercayaan pasien dengan CR 0,923; serta utilitasi layanan dengan CR 0,897. Rentang CR 0,897–0,949 menunjukkan reliabilitas yang tinggi pada semua konstruk sehingga seluruh variabel layak digunakan pada tahap analisis model struktural.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Output Squared Multiple Correlations (R^2) di AMOS menunjukkan proporsi varians konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh semua prediktor yang masuk ke konstruk tersebut dalam model struktural. Pada model utilitasi layanan memiliki $R^2 = 0,953$, artinya perilaku relasional, integritas, dan kepercayaan pasien menjelaskan 95,3% variasi utilitasi layanan, dan hanya 4,7% yang belum terjelaskan. Nilai R^2 yang sangat tinggi ini menandakan daya menjelaskan model terhadap konstruk endogen sangat kuat.

Uji Hipotesis

Uji ini menunjukan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial terhadap varaibel dependen. Pada akhirnya akan diambil kesimpulan Ho ditolak atau diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan, pada penelitian ini dilihat dari nilai probabilitas (P) dimana P < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

	Variabel	β	t	p	Keterangan
H2	Perilaku Relasional → Utilitasi Layanan	0,259		0,042	Diterima
H3	Integritas Agen Asuransi → Utilitasi Layanan	0,063		0,573	Ditolak
H4	Perilaku Relasional → Kepercayaan Pasien	0,516		***	Diterima
H5	Integritas Agen Asuransi → Kepercayaan Pasien	0,558		***	Diterima
H6	Kepercayaan Pasien → Utilitasi Layanan	0,622		***	Diterima
H7	Perilaku Relasional → Kepercayaan Pasien → Utilitasi Layanan		3.187	0,0007	Diterima
H8	Integritas Agen Asuransi → Kepercayaan Pasien → Utilitasi Layanan		3,158	0,00079	Diterima

Sumber: hasil olah data SEM AMOS (2026)

Terdapat pengaruh perilaku relasional dan integritas agen asuransi terhadap utilisasi layanan rumah sakit melalui kepercayaan pasien.

Model struktural yang diuji menunjukkan tingkat kesesuaian yang sangat baik berdasarkan evaluasi Goodness of Fit. Indikator absolut, incremental, dan parsimonious fit berada dalam kategori layak sehingga struktur hubungan antar variabel dapat diterima secara empiris. Probabilitas model berada di atas batas signifikansi yang dipersyaratkan, yang menandakan tidak terdapat perbedaan signifikan antara matriks kovarians empiris dan matriks kovarians yang diestimasi. Dengan demikian, model konseptual yang menghubungkan *p*erilaku *r*elasional *a*gen, *i*ntegritas *a*gen *a*suransi, *k*epercayaan *p*asien, dan *u*tilisasi *l*ayanan *r*umah *s*akit dinyatakan fit dan layak untuk interpretasi hubungan kausal.

Ditinjau dari analisis *three box method*, *p*erilaku *r*elasional *a*gen berada pada kategori tinggi, sedangkan *i*ntegritas *a*gen, *k*epercayaan *p*asien, dan *u*tilisasi *l*ayanan *r*umah akit berada pada kategori sedang. Dimensi terkuat tampak pada kemampuan agen dalam menyesuaikan komunikasi dan menawarkan solusi, sementara aspek yang relatif lebih rendah berkaitan dengan konsistensi integritas dan kepedulian personal terhadap pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi sudah cukup baik, namun stabilitas persepsi integritas dan penguatan empati masih memerlukan perhatian. Perbaikan dapat diarahkan melalui pelatihan komunikasi empatik, penguatan standar etika operasional, monitoring konsistensi janji, serta sistem umpan balik pasien yang terstruktur agar dimensi dengan nilai relatif rendah dapat meningkat secara berkelanjutan.

Secara teoretis, kesesuaian model ini konsisten dengan Andersen's Behavioral Model of Health Services Use yang menempatkan faktor enabling sebagai determinan penting dalam

merealisasikan penggunaan layanan kesehatan (Shi & Singh, 2021). Perilaku relasional dan integritas agen berfungsi sebagai enabling factors yang bekerja melalui mekanisme psikologis berupa kepercayaan pasien sebelum bermuara pada pemanfaatan aktual layanan rumah sakit. Kerangka trustworthiness yang menekankan ability, benevolence, dan integrity juga menjelaskan bahwa kualitas interaksi dan konsistensi moral menjadi prasyarat terbentuknya trust yang stabil (Uslaner, 2018). Integrasi kedua teori tersebut menegaskan bahwa akses administratif dan relasi interpersonal yang kredibel merupakan jembatan antara kebutuhan klinis dan penggunaan layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa trust memediasi hubungan antara kualitas interaksi layanan dan perilaku penggunaan jasa kesehatan. Bukti empiris menyatakan bahwa kepercayaan konsumen meningkatkan penerimaan risiko serta kecenderungan mengikuti rekomendasi pihak yang dipersepsi kredibel (Khamitov et al., 2024). Dalam tataran layanan rumah sakit, praktik manajerial yang dapat dipercaya serta komunikasi yang konsisten terbukti memperkuat relasi pasien dengan pelaku layanan dan mendorong kepatuhan terhadap arahan klinis (Varga et al., 2023). Selain itu, orientasi relasional dalam penjualan jasa berkorelasi dengan keluaran perilaku hilir yang terukur, termasuk pemanfaatan layanan (Gremler et al., 2020).

Dalam perspektif manajerial Rumah Sakit *Kelas B Jakarta*, model ini menegaskan bahwa peningkatan utilisasi layanan tidak dapat dicapai semata-mata melalui promosi manfaat polis atau perluasan jaringan kerja sama. Upaya tersebut harus didukung oleh penguatan kualitas interaksi antara agen dan pasien. Oleh karena itu, manajemen perlu menerapkan standar etika komunikasi yang konsisten, membangun sistem koordinasi klaim yang responsif, serta menjalankan mekanisme audit untuk memastikan kepatuhan agen terhadap prinsip kejujuran dan keadilan prosedural. Strategi ini diyakini mampu memperkuat kepercayaan pasien, yang pada gilirannya menjadi pendorong utama dalam meningkatkan pemanfaatan layanan secara berkelanjutan di rumah sakit yang berbasis asuransi komersial

Terdapat pengaruh perilaku relasional agen terhadap utilisasi layanan rumah sakit

Hasil pengujian struktural membuktikan bahwa perilaku relasional agen memberikan dampak positif dan signifikan terhadap *u*tilisas Layanan Rumah Sakit. Temuan ini sejalan dengan kerangka konseptual yang diajukan, di mana peningkatan adaptabilitas, kemampuan komunikasi, dan pendekatan solutif dari agen akan mendorong kecenderungan pasien yang lebih besar untuk menggunakan layanan rumah sakit dalam jaringan asuransi. Dengan kata lain, perilaku relasional tidak sekadar menjadi indikator kualitas interaksi, melainkan juga berperan sebagai faktor pendorong yang konkret dalam realisasi penggunaan layanan klinis.

Kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya memperkuat temuan ini. Literatur menunjukkan bahwa manfaat relasional, seperti kepastian, pengurangan risiko, dan keakraban, mampu meningkatkan perilaku kooperatif serta mendorong keberlanjutan penggunaan jasa (Gremler et al., 2020). Lebih lanjut, orientasi terhadap kebutuhan pelanggan dan penciptaan nilai oleh tenaga penjualan terbukti berkorelasi dengan luaran yang terukur, termasuk keputusan untuk menggunakan layanan (Kassemeier et al., 2022). Bukti-bukti ini semakin mengukuhkan bahwa perilaku relasional yang konsisten dan adaptif akan memperbesar probabilitas pasien untuk mengikuti arahan rujukan dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia di rumah sakit.

Terdapat Pengaruh Integritas agen asuransi terhadap utilisasi layanan rumah sakit

Hasil pengujian struktural mengungkapkan bahwa Integritas Agen Asuransi tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap Utilisasi Layanan Rumah Sakit. Meskipun hubungan antar kedua variabel ini tetap positif, kekuatannya belum memadai untuk menjelaskan secara langsung variasi dalam pemanfaatan layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap kejujuran, konsistensi, dan keadilan prosedural yang

ditampilkan agen tidak secara otomatis mendorong mereka untuk menggunakan layanan rumah sakit, melainkan tampaknya memerlukan perantara melalui mekanisme lain dalam model penelitian.

Penelitian-penelitian terdahulu memperkuat argumen bahwa kepercayaan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas moral pelaku layanan dan perilaku hilir pelanggan. Sebuah meta-analisis membuktikan bahwa kepercayaan mampu meningkatkan penerimaan risiko dan kecenderungan seseorang untuk mengikuti rekomendasi dari pihak yang dipersepsikan berintegritas (Khamitov et al., 2024). Selain itu, literatur mengenai legitimasi dan tata kelola sistem kesehatan menegaskan bahwa integritas para aktor di dalamnya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem, yang pada gilirannya memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan (Varga et al., 2023). Bukti-bukti ini konsisten dengan temuan bahwa pengaruh integritas terhadap utilisasi bersifat tidak langsung dan dimediasi oleh variabel lain seperti kepercayaan.

Terdapat Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Agen Asuransi terhadap utilisasi layanan rumah sakit.

Hasil pengujian struktural membuktikan bahwa Perilaku Relasional Agen memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien. Temuan ini selaras dengan kerangka konseptual yang dibangun, di mana semakin adaptif, responsif, dan solutif perilaku agen dalam berinteraksi dengan pasien, maka semakin kokoh pula tingkat kepercayaan yang tercipta. Layanan kesehatan yang sarat risiko seperti rumah sakit, kualitas komunikasi, ketepatan dan kejelasan informasi, serta konsistensi dalam tindak lanjut menjadi faktor-faktor kunci yang membentuk kepercayaan pasien.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat teori trustworthiness yang menyatakan bahwa kemampuan (ability) dan kebajikan (benevolence) merupakan komponen fundamental dalam pembentukan kepercayaan (Uslaner, 2018). Dalam perspektif teori pengurangan ketidakpastian (uncertainty reduction), komunikasi yang jelas dan responsif mampu menurunkan ambiguitas, sehingga pasien lebih mudah memberikan atribusi kredibilitas kepada agen (Griffin et al., 2019). Andersen's Behavioral Model juga menempatkan faktor pemungkin dalam proses interaksi sebagai jembatan menuju terbentuknya kepercayaan, yang pada akhirnya bermuara pada pemanfaatan layanan (Shi & Singh, 2021). Dengan demikian, perilaku relasional berperan sebagai mekanisme mikro yang membangun fondasi kepercayaan dalam ekosistem layanan kesehatan.

Berbagai penelitian terdahulu turut menguatkan argumentasi ini. Sebuah meta-analisis membuktikan bahwa manfaat relasional (relational benefits) seperti kepastian, keakraban, dan pengurangan risiko memberikan kontribusi signifikan terhadap terbentuknya kepercayaan dan komitmen pelanggan (Gremler et al., 2020). Bukti empiris lainnya menunjukkan bahwa kualitas interaksi yang dilakukan oleh petugas layanan frontline berkorelasi kuat dengan tingkat kepercayaan dan kepatuhan pelanggan terhadap rekomendasi layanan yang diberikan (Subramony et al., 2021). Temuan-temuan tersebut konsisten dengan kondisi layanan kesehatan yang menuntut adanya komunikasi kredibel sebagai fondasi utama dalam membangun kepercayaan.

Terdapat pengaruh integritas agen asuransi terhadap kepercayaan pasien

Hasil pengujian struktural membuktikan bahwa Integritas Agen Asuransi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien. Pola hubungan ini menegaskan bahwa semakin konsisten agen dalam memenuhi janji, menyampaikan informasi secara jujur, serta menerapkan prinsip keadilan prosedural, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang terbentuk pada diri pasien. Integritas tidak semata-mata dipahami sebagai nilai moral abstrak, melainkan sebagai bukti konkret yang memengaruhi keyakinan pasien terhadap kredibilitas agen, khususnya dalam proses rujukan dan pengurusan klaim.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan kerangka *trustworthiness* yang menempatkan integritas sebagai salah satu pilar utama pembentuk kepercayaan, di samping kemampuan (ability) dan kebajikan (benevolence) (Uslaner, 2018). Dalam perspektif *Psychological Contract Theory*, pemenuhan janji-janji baik yang bersifat eksplisit maupun implisit menjadi landasan evaluasi moral yang dilakukan pelanggan terhadap penyedia layanan (Rousseau, 1995). Andersen's Behavioral Model juga menekankan bahwa faktor pemungkin (enabling factors) dalam sistem kesehatan bekerja melalui persepsi pasien terhadap keandalan para aktor layanan, sebelum pada akhirnya menghasilkan konsekuensi perilaku tertentu (Shi & Singh, 2021). Dengan demikian, integritas agen berperan sebagai sinyal moral yang memperkuat proses pembentukan kepercayaan pada layanan kesehatan berbasis asuransi.

Berbagai penelitian terdahulu turut memperkuat hubungan ini. Sebuah studi meta-analitik menunjukkan bahwa persepsi terhadap kejujuran dan konsistensi perilaku penyedia layanan mampu meningkatkan kepercayaan serta memfasilitasi penerimaan pasien terhadap rekomendasi yang diberikan (Khamitov et al., 2024). Literatur mengenai legitimasi organisasi juga menyatakan bahwa integritas individu yang mewakili institusi dapat memperkuat persepsi kepercayaan terhadap sistem secara keseluruhan (Varga et al., 2023). Selain itu, penelitian di bidang pemasaran jasa membuktikan bahwa pemenuhan janji dan keadilan dalam interaksi berkontribusi signifikan terhadap pembentukan kepercayaan yang berkelanjutan (Bhargava & Bedi, 2022).

Terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap agen asuransi terhadap utilisasi layanan rumah sakit.

Hasil pengujian struktural membuktikan bahwa kepercayaan pasien memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap utilisasi layanan rumah sakit. Pola hubungan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki pasien kepada agen asuransi, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk mewujudkan penggunaan layanan klinis di rumah sakit yang tergabung dalam jejaring. Kepercayaan dalam hal ini berperan sebagai pendorong psikologis yang memperkuat kesiapan pasien dalam mengikuti arahan rujukan, menuntaskan proses klaim, serta memanfaatkan berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Secara teoretis, hasil penelitian ini konsisten dengan Andersen's Behavioral Model of Health Services Use yang menempatkan faktor-faktor psikologis sebagai jembatan penghubung antara kondisi pemungkin (enabling conditions) dengan realisasi pemanfaatan layanan (realized utilization) (Shi & Singh, 2021). Dalam kerangka trustworthiness, kepercayaan berfungsi memfasilitasi penerimaan terhadap risiko serta mengurangi ambiguitas dalam proses pengambilan keputusan (Uslaner, 2018). Teori komunikasi juga menjelaskan bahwa ketika tingkat ketidakpastian berhasil diturunkan melalui interasi yang kredibel, individu akan cenderung mengonversi niat mereka menjadi tindakan nyata (Griffin et al., 2019). Dengan demikian, kepercayaan berperan sebagai mediator psikologis yang mentransformasikan kualitas interaksi menjadi perilaku aktual dalam penggunaan layanan.

Berbagai penelitian terdahulu turut memperkuat temuan ini. Beberapa menunjukkan bahwa kepercayaan secara konsisten meningkatkan probabilitas seseorang untuk menindaklanjuti rekomendasi dan mengambil keputusan menggunakan suatu jasa, terutama pada layanan berisiko tinggi (Khamitov et al., 2024). Literatur di bidang sistem kesehatan juga menegaskan bahwa kepercayaan terhadap penyedia layanan maupun institusi kesehatan berhubungan positif dengan perilaku pencarian perawatan (care-seeking) dan pemanfaatan layanan (Varga et al., 2023). Temuan-temuan ini semakin mengukuhkan bahwa trust merupakan determinan langsung yang memengaruhi perilaku penggunaan layanan di berbagai kondisi kesehatan.

Terdapat *p*engaruh *p*erilaku relasional agen terhadap utilisasi layanan rumah sakit melalui kepercayaan pasien.

Hasil pengujian mediasi membuktikan bahwa Kepercayaan Pasien berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara Perilaku Relasional Agen dan Utilisasi Layanan Rumah Sakit. Temuan ini mengindikasikan bahwa dampak perilaku relasional terhadap penggunaan layanan menjadi lebih kuat apabila terlebih dahulu mampu membangun kepercayaan pada diri pasien. Adanya hubungan tidak langsung ini menegaskan bahwa kualitas interaksi yang ditampilkan agen tidak secara otomatis mendorong terjadinya utilisasi, melainkan bekerja melalui proses pembentukan keyakinan dan rasa aman pasien sebelum pada akhirnya mengarah pada keputusan untuk memanfaatkan layanan.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan Andersen's Behavioral Model of Health Services Use yang menempatkan faktor-faktor pemungkin (enabling factors) bekerja melalui mekanisme psikologis sebelum pada akhirnya menghasilkan realisasi pemanfaatan layanan (realized utilization) (Shi & Singh, 2021). Dalam kerangka ini, perilaku relasional agen berfungsi sebagai kondisi pemungkin (enabling condition), sementara kepercayaan bertindak sebagai kondisi proses (process condition) yang menjembatani antara kebutuhan pasien dan tindakan nyata dalam menggunakan layanan. Dari perspektif trustworthiness, kemampuan (ability) dan kebajikan (benevolence) yang tercermin dalam perilaku relasional akan memperkuat pembentukan kepercayaan, yang selanjutnya mendorong penerimaan pasien terhadap risiko dalam pengambilan keputusan layanan (Uslaner, 2018). Dengan demikian, peran mediasi kepercayaan merupakan konsekuensi logis dari integrasi kedua kerangka teori tersebut.

Berbagai penelitian terdahulu turut memperkuat peran mediasi ini. Sebuah meta-analisis menunjukkan bahwa manfaat relasional (relational benefits) mampu meningkatkan kepercayaan, dan kepercayaan tersebut pada gilirannya menjadi prediktor signifikan terhadap perilaku penggunaan jasa (Gremler et al., 2020; Khamitov et al., 2024). Literatur di bidang layanan kesehatan juga menegaskan bahwa kepercayaan terhadap para aktor layanan dapat memperkuat perilaku pencarian perawatan (care-seeking behavior) serta kepatuhan pasien terhadap rekomendasi yang diberikan (Varga et al., 2023). Bukti-bukti ini semakin memperjelas bahwa hubungan relasional yang efektif perlu ditransformasikan terlebih dahulu menjadi kepercayaan agar dapat berdampak signifikan pada perilaku hilir pasien.

Terdapat pengaruh integritas agen asuransi terhadap utilisasi layanan rumah sakit melalui kepercayaan pasien.

Hasil pengujian mediasi membuktikan bahwa kepercayaan pasien berperan secara signifikan sebagai mediator dalam hubungan antara integritas agen asuransi dan utilisasi layanan rumah sakit. Meskipun pengaruh langsung integritas terhadap utilisasi layanan tidak menunjukkan hasil yang signifikan, pengaruh tidak langsung melalui jalur kepercayaan justru terbukti bermakna. Temuan ini menegaskan bahwa integritas yang dimiliki agen tidak secara langsung mendorong pasien untuk menggunakan layanan, melainkan terlebih dahulu harus membangun keyakinan di benak pasien, yang kemudian menjadi motor penggerak dalam keputusan pemanfaatan layanan rumah sakit.

Secara teoretis, hasil penelitian ini konsisten dengan Andersen's Behavioral Model of Health Services Use yang menjelaskan bahwa faktor-faktor pemungkin bekerja melalui mekanisme psikologis sebelum pada akhirnya menghasilkan penggunaan layanan secara aktual (Shi & Singh, 2021). Integritas, sebagai bagian dari kerangka trustworthiness, berfungsi sebagai sinyal moral yang membentuk kepercayaan, dan kepercayaan inilah yang kemudian mendorong pasien untuk menerima risiko dalam pengambilan keputusan layanan (Uslaner, 2018). *Psychological Contract Theory* juga memberikan penjelasan bahwa pemenuhan janji dan konsistensi perilaku dari agen akan membangun evaluasi positif yang pada gilirannya memperkuat peran kepercayaan sebagai mediator perilaku (Rousseau, 1995). Dengan

demikian, integritas memengaruhi utilisasi layanan melalui jalur kepercayaan, bukan melalui pengaruh langsung.

Berbagai penelitian terdahulu turut memperkuat peran mediasi ini. Sebuah meta-analisis menunjukkan bahwa kepercayaan secara konsisten menjadi mekanisme penghubung antara kualitas moral yang ditampilkan pelaku layanan dengan perilaku hilir yang ditunjukkan pelanggan (Khamitov et al., 2024). Literatur mengenai legitimasi dan tata kelola sistem kesehatan juga menegaskan bahwa integritas individu yang mewakili suatu institusi dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem secara keseluruhan, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan (Varga et al., 2023). Bukti-bukti ini semakin menguatkan kesimpulan bahwa pengaruh integritas terhadap utilisasi bersifat tidak langsung dan dimediasi sepenuhnya oleh pembentukan kepercayaan.

KESIMPULAN

Perilaku relasional dan integritas agen asuransi berpengaruh secara simultan terhadap utilisasi layanan rumah sakit melalui kepercayaan pasien, dinyatakan layak dan dapat diterima. Perilaku relasional agen berpengaruh positif terhadap utilisasi layanan rumah sakit. Integritas agen tidak berpengaruh langsung terhadap utilisasi layanan rumah sakit. Perilaku relasional agen berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Integritas agen berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap utilisasi layanan rumah sakit. Perilaku relasional agen berpengaruh terhadap utilisasi layanan melalui kepercayaan pasien. Integritas agen berpengaruh terhadap utilisasi layanan melalui kepercayaan pasien.

REFERENSI

Ainiyah, S. M., Nelloh, L. A. M., & Sjahrifa, C. (2020). Life insurance customer loyalty. *Proceedings of the International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020)*.

Badrinarayanan, V., & Ramachandran, I. (2024). Relational exchanges in the sales domain: A review and research agenda through the lens of commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Business Research*, *177*, 114644.

Bande, B., Castro-González, S., Fernández-Ferrín, P., & Vila-Vázquez, G. (2023). Fostering creative selling through ethics. An emotion-based approach. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*, *32*(1), 211–225.

Bhargava, V. R., & Bedi, S. (2022). Brand as promise. *Journal of Business Ethics*, *179*(3), 919–936.

Byrne, B. . (2016). *Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming, Third Edition (3rd ed.)*. Routledge. https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315757421

Chaker, N. N., Epler, R. T., Moreno, G., Amiri, D., McDougal, E. G., & O'Toole, J. (2025). The past, present, and future of adaptive selling: Toward an integrative framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1–28.

Dirks, K. T., & de Jong, B. (2022). Trust within the workplace: A review of two waves of research and a glimpse of the third. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *9*(1), 247–276.

Gounaris, S., & Almoraish, A. (2024). A dynamic, relational approach to B2B customer experience: A customer-centric perspective from a longitudinal investigation. *Journal of Business Research*, *177*, 114606.

Gremler, D. D., Van Vaerenbergh, Y., Brüggen, E. C., & Gwinner, K. P. (2020). Understanding and managing customer relational benefits in services: a meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *48*(3), 565–583.

Griffin, E., Griffin, E. A., Ledbetter, A., & Sparks, G. G. (2019). *A First Look at*

Communication Theory. McGraw-Hill Education. https://books.google.co.id/books?id=HLiuuQEACAAJ

Gün, İ., & Söyük, S. (2025). The serial mediation effect of perceived quality and customer satisfaction on the relationship between trust and repurchase intention: a research on private health insurance owners. *BMC Health Services Research*, *25*(1), 257.

Hadani, M. (2024). The impact of trustworthiness on the association of corporate social responsibility and irresponsibility on legitimacy. *Journal of Management Studies*, *61*(4), 1266–1294.

Haenssgen, M. J., Elliott, E. M., Phommachanh, S., Phomkong, S., Kounnavong, S., & Kubota, S. (2024). Trust in healthcare: methodological and conceptual insights from mixed-method research in Lao People's Democratic Republic. *BMJ Global Health*, *9*(5).

Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage. https://books.google.co.id/books?id=0R9ZswEACAAJ

Hancock, P. A., Kessler, T. T., Kaplan, A. D., Stowers, K., Brill, J. C., Billings, D. R., Schaefer, K. E., & Szalma, J. L. (2023). How and why humans trust: A meta-analysis and elaborated model. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1081086.

Kassemeier, R., Alavi, S., Habel, J., & Schmitz, C. (2022). Customer-oriented salespeople's value creation and claiming in price negotiations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *50*(4), 689–712.

Kautish, P., Khare, A., & Sharma, R. (2021). Health insurance policy renewal: an exploration of reputation, performance, and affect to understand customer inertia. *Journal of Marketing Analytics*, *10*(3), 261.

Khalid, A., Singh, S. K., Usman, M., Waqas, M., & Ishizaka, A. (2024). Managerial latitude and adaptive selling: Important roles of salesperson perceived control and work centrality. *Journal of Business Research*, *172*, 114441.

Khamitov, M., Rajavi, K., Huang, D.-W., & Hong, Y. (2024). Consumer trust: Meta-analysis of 50 years of empirical research. *Journal of Consumer Research*, *51*(1), 7–18.

Laksono, A. D., Wulandari, R. D., Rohmah, N., Rukmini, R., & Tumaji, T. (2023). Regional disparities in hospital utilisation in Indonesia: a cross-sectional analysis data from the 2018 Indonesian Basic Health Survey. *BMJ Open*, *13*(1), e064532.

Legood, A., van der Werff, L., Lee, A., & Den Hartog, D. (2021). A meta-analysis of the role of trust in the leadership-performance relationship. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *30*(1), 1–22.

Meyer, S. B., Brown, P., Calnan, M., Ward, P. R., Little, J., Betini, G. S., Perlman, C. M., Burns, K. E., & Filice, E. (2024). Development and validation of the trust in multidimensional healthcare systems scale (TIMHSS). *International Journal for Equity in Health*, *23*(1), 94.

Moon, J.-H., Lee, S.-T., & Lee, Y.-K. (2025). Impacts of general agents' customer relationship-building behaviors on trust, satisfaction, and renewal intention: A PLS-SEM and NCA approach. *Acta Psychologica*, *258*, 105162.

Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage.

Shi, L., & Singh, D. A. (2021). *Delivering Health Care in America: A Systems Approach:* . Jones & Bartlett Learning. https://books.google.co.id/books?id=JZM2EAAAQBAJ

Subramony, M., Groth, M., Hu, X. 'Judy,' & Wu, Y. (2021). Four decades of frontline service employee research: an integrative bibliometric review. *Journal of Service Research*, *24*(2), 230–248.

Uslaner, E. M. (2018). *The Oxford Handbook of Social and Political Trust*. Oxford University Press. https://books.google.co.id/books?id=mg5EDwAAQBAJ

van der Hulst, F. J. P., Brabers, A. E. M., & de Jong, J. D. (2023). How is enrollees' trust in health insurers associated with choosing health insurance? *Plos One*, *18*(11), e0292964.

van der Hulst, F. J. P., Prins, B. A., Brabers, A. E. M., Timans, R., & de Jong, J. D. (2025). The relationship between enrollees' perceptions of health insurers' tasks and their trust in them. *Health Economics, Policy and Law*, 1–25.

Varga, A. I., Spehar, I., & Skirbekk, H. (2023). Trustworthy management in hospital settings: a systematic review. *BMC Health Services Research*, *23*(1), 662.

Xin, Y., & Ren, X. (2023). Determinants of province-based health service utilization according to Andersen's Behavioral Model: a population-based spatial panel modeling study. *BMC Public Health*, *23*(1), 985.