

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA BPJS KESEHATAN DIKANTOR CABANG GEDONG  
KUNING YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD THE SATISFACTION OF  
BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS IN GEDONG KUNING BRANCH  
OFFICE YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**LILIN INFIATI**  
**20130410143**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA BPJS KESEHATAN DIKANTOR CABANG GEDONG  
KUNING YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD THE SATISFACTION OF  
BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS IN GEDONG KUNING BRANCH  
OFFICE YOGYAKARTA***

Diajukan Oleh

**LILIN INFIATI  
20130410143**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D  
NIP: 196304071991032001

Tanggal, April 2017

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA BPJS KESEHATAN DIKANTOR CABANG GEDONG  
KUNING YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD THE SATISFACTION OF  
BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS IN GEDONG KUNING BRANCH  
OFFICE YOGYAKARTA***

Diajukan Oleh

LILIN INFIATI  
20130410143

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal, 20 April 2017**

Yang terdiri dari

Retno Widowati, M.Si.,Ph.D  
Ketua Tim Penguji

Hasnah Rimiati, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE.,M.Si  
NIK: 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Lilin Infiati

Nomor Mahasiswa : 20130410143

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI KANTOR CABANG GEDONG KUNING YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 April 2017

Lilin Infiati

## MOTTO

- ✚ **Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu cerdas, selalu ingin tahu, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru dan dalam waktu yang lama.**

**( Ali bin Abi Thalib )**

- ✚ **Anda Harus Menang Dalam Pikiran Anda Sebelum Menang Dalam Kehidupan. Potensi Utama Yang Ada Pada Manusia Yaitu Roh, Kalbu, Akal Dan Fisik. Ubahlah Potensi Menjadi Prestasi**

**(John Addison)**

- ✚ **Manusia Tidak Menentukan Masa Depan Mereka, Mereka Menentukan Kebiasaan Mereka Dan Kebiasaan Mereka Menentukan Masa Depan Mereka**

**(Mike Murdock)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

- ✚ Ayah dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang, bimbingan serta dukungan penuh kepadaku, dan doa-doanya yang selalu diberikan disetiap langkah dan usahaku.
- ✚ Adikku tercinta Prasetya Aji yang selalu mendukung dan selalu memberi perhatian kepadaku.
- ✚ Kakakku Catur Widodo dan Eko Prasetyo yang selalu memberikan bantuan kepadaku selama diperantauan.
- ✚ Sahabat-sahabatku Lovelya Tassa, Siwi Ken, Siti Nur, Silis, Anisa, Ayi, Rara, Jasuha yang telah banyak memberikan dukungan, perhatian, cerita dan pengalaman bagi penulis selama kuliah, dan yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terimakasih atas persahabatan kalian, semoga persahabatan ini akan selalu ada sampai kapanpun.
- ✚ Teman-teman Manajemen 2013 yang telah memberi dukungan kepadaku dan terimakasih untuk pertemanannya selama ini.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara simultan dan parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan. Obyek penelitian ini adalah BPJS Kesehatan yang beralamat di Jalan Gedong Kuning No 130A, Yogyakarta. Subyek dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan dikantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta.

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dan menggunakan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Secara parsial hasil pengujian menunjukkan bahwa yang paling berpengaruh adalah variabel keandalan (*reliability*) dengan nilai signifikan sebesar 0,047 , sedangkan variabel yang tidak memiliki pengaruh yaitu empati yang memiliki nilai signifikan sebesar 0,144, artinya  $> 0,05$ . Artinya dari kelima variabel tersebut hanya empati yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Kata kunci : Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*This research aim to simultaneously and partially test the effect of service quality which includes Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy to the satisfaction of BPJS Kesehatan's participants. The object of this research is BPJS Kesehatan that is located in Jalan Gedong Kuning No.130A, Yogyakarta. The subject of this research is the participants of BPJS Kesehatan ini Branch Office Gedong Kuning Yogyakarta.*

*This research took 100 respondents whom were selected by using the purposive sampling method. The analysis tool used was Multiple Linear Regression and used test F and test t.*

*Based on the conducted research, it was found that simultaneously the service quality that consist of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, positively and significantly affects the satisfaction of BPJS Kesehatan's participants. Partially, the test result shows that the most effective is Reliability variable with significance value of 0,047, which is  $> 0,05$ . Therefore, among those five variables, empathy is the only variable that has no effect towards is the satisfaction of BPJS Kesehatan's participants.*

*Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Customer Satisfaction.*



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Kantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan tujuan agar menjadi masukan bagi instansi yang terkait agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen dan sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penulisan skripsi.
3. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan serta bimbingan.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis selanjutnya.

Yogyakarta, April 2017

Lilin Infiati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
3. Karakteristik Jasa.....	14
4. Pelayanan Prima .....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C. Pengembangan Hipotesis.....	24
D. Model Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek/ Subjek Penelitian .....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Definisi Operasional Variabel .....	32
F. Uji Kualitas Instrumen .....	36
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
1. Sejarah BPJS Kesehatan.....	40

2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan .....	48
3. Tata Nilai Organisasi .....	49
4. Permasalahan Organisasi .....	51
5. Karakteristik Responden.....	53
B. Uji Kualitas Instrumen .....	54
1. Uji Validitas Pretest.....	54
2. Uji Reliabilitas Pretest .....	56
3. Hasil Uji Validitas .....	57
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	59
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	60
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
2. Uji F (Simultan).....	62
3. Uji t (Parsial) .....	63
4. Uji Koefisien Determinasi .....	65
D. Pembahasan (Interpretasi) .....	66
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	
A. Simpulan .....	70
B. Saran.....	71
C. Keterbatasan Penelitian .....	72

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2. Skor Jawaban Responden.....	35
Tabel 4.1. Daftar Peraturan Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2014... 43	
Tabel 4.2. Karakteristik Responden .....	52
Tabel 4.3. Uji Validitas PreTest .....	53
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas PreTest .....	55
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	60
Tabel 4.8. Hasil Uji F (Simultan).....	62
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Penahapan Peserta JKN .....	45
Gambar 4.2 Cakupan Kepesertaan JKN.....	46
Gambar 4.3 Keluhan Peserta JKN .....	51