

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.