

ABSTRAK

Nama: **ESA RIZQIA**, NIM: 141401542, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS (Studi pada RSUD Berkah Pandeglang).**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk mendapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Pandeglang?;

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Berkah Pandeglang.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu berupa analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini menggunakan metode uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis (t).

Berdasarkan pengujian diatas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS RSUD Berkah Pandeglang, terlihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($23.240 > 1.98447$) dan tingkat signifikansinya sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Serta nilai koefisien korelasinya adalah sebesar 0,920 yang berarti tingkat hubungan antara variabel adalah kuat dikarenakan berada dalam interval koefisien korelasi (0.60-0.920). Adapun hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,846. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta BPJS RSUD Berkah Pandeglang 84,6%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 84,6\% = 15,4\%$ dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Kepuasan BPJS Kesehatan.

