

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh
KADEK IIN LISTYANA DEWI
NIM 1517041197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2019

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Kadek Iin Listyana Dewi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 01 November 2019

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 20 November 2019

Mengetahui,

Ketua Ujian,



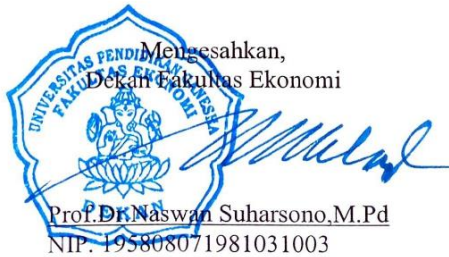
Dr. Gede Edi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd
NIP. 195808071981031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI KOTA SINGARAJA”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya sap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian harus ditemukan adanya pelanggaran atas dasar etika keilmuan dalam sebuah karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 September 2019



Kadek Iin Listyana Dewi
NIM. 1517041197

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI KOTA SINGARAJA”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing Akademik yang sudah sangat memotivasi penulis agar lebih semangat.
- 4) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku koordinator program studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang sangat sabar dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

- 5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M selaku Pembimbing I yang sangat sabar memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
- 6) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesungguhan membimbing serta memberikan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 7) Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen yang selalu memberikan pengalaman dalam bidang pendidikan dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen.
- 8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan dan petunjuk selama perkuliahan.
- 9) Kepala dan karyawan BPJS Kesehatan Kota Singaraja yang telah memberikan izin penelitian ini, sehingga penyelesaian skripsi ini berjalan dengan lancar.
- 10) Kedua orangtua Kadek Nastra (Bapak), Komang Yasni (Ibu), Nyoman Alit (Bapak Mertua), Kadek Sarna (Suami) serta keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 01 November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
 BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Deskripsi Teoretis.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.3 Hubungan antar Variabel	20
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	

Pelanggan.....	20
2.4 Kerangka Berpikir	21
2.5 Hipotesis Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2 Rancangan Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	28
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	28
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	28
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	29
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	30
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.5.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	32
3.5.2 Regresi Linier Berganda	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	41
4.1.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	41
4.1.2 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.2 Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi.....	51
4.2.1 Uji t (Uji Parsial)	51
4.2.2 Uji F (Uji Simultan).....	54
4.2.3 Koefisien Determasi	54
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.3.1 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan	55

4.3.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan...	55
4.3.3 Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.3.4 Pengaruh Mengakses terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.3.5 Pengaruh Sikap Sopan dan Santun terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.3.6 Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Pelanggan...	57
4.3.7 Pengaruh Kredibilitas terhadap Kepuasan Pelanggan....	57
4.3.8 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3.9 Pengaruh Memahami/Mengetahui Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3.10 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan....	59
4.3.11 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap KepuasanPelanggan	59
4.4 Implikasi	60
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	63
5.2 Simpulan	64
5.3 Saran	65
DAFTAR RUJUKAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 3.3 Pengujian Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 3.4 Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan	29
Tabel 3.5 Operasional Variabel Bebas.....	29
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	30
Tabel 3.7 Pengujian Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	31
Tabel 3.8 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i> dan Histogram.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kisi-kisi Instrumen sebelum Uji Coba.....	69
Lampiran 02. Instrumen Pengumpulan Data sebelum Uji Coba	70
Lampiran 03. Kisi-kisi Instrumen setelah Uji Coba.....	73
Lampiran 04. Instrumen Pengumpulan Data setelah Uji Coba.....	74
Lampiran 05. Hasil Instrumen Uji Coba.....	77
Lampiran 06. Hasil Pengujian Asumsi	78
Lampiran07. Tabulasi Data Observasi Awal	87

