

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

**Oleh**

**Kadek Iin Listyana Dewi/NIM 1517041197**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh parsial sepuluh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di kota Singaraja, (2) pengaruh simultan sepuluh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Desain penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Singaraja yang berusia minimal 18 tahun. Dari perhitungan yang telah dilakukan, banyaknya responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 65 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa kuesioner yang memiliki total 13 pernyataan, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya yaitu dimensi kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, serta keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) secara simultan sepuluh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

**ABSTRACT**

*This study aims to examine (1) the partial influence of ten dimensions of service quality on customer satisfaction BPJS Kesehatan in Singaraja city, (2) the simultaneous effect of ten dimensions of service quality on customer satisfaction. The design of this study is quantitative causal. The subjects of this study were BPJS Kesehatan customers in Singaraja city who were at least 18 years old. From the calculations that have been done, the number of respondents used in this study is as many as 65 respondents. Data is collected using an instrument in the form of a questionnaire that has a total of 13 statements, then the data obtained are analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy have a positive and significant effect on customer satisfaction, while the rest are competency dimensions, access, polite and satun attitude, communication, and security do not have a significant effect on customer satisfaction, simultaneously ten dimensions of service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) simultaneously ten dimensions of service quality have a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *customer satisfaction, dimensions of service quality.*