

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN
DI KLINIK MUHAMMADIYAH LUMAJANG**

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat *causal* atau penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara lima variabel atau lebih dan bersifat sebab akibat. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan tidak terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien, tidak terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pasien, tidak terdapat pengaruh wujud terhadap kepuasan pasien dan terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan terhadap peserta BPJS kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang.

Hasil penelitian terhadap 60 responden dengan menggunakan analisis regresi linier berganda adalah tidak terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien, tidak terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pasien, tidak terdapat pengaruh wujud terhadap kepuasan pasien secara simultan terhadap Klinik Muhammadiyah di Lumajang.

Fungsi regresi linier sederhana yang dihasilkan adalah $Y = 9,872 + -0,065 X_1 + 0,272 X_2 + 0,392 X_3 + -0,086 X_4 + -0,176 X_5$. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa Hal ini berarti 43,4% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud sedangkan sisanya yaitu 56,6% kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian lain yang variabel tidak diteliti yaitu : variabel lingkungan kerja, variabel gaya kepemimpinan dan variabel motivasi kerja.

**Kata Kunci : Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Wujud dan
Kepuasan Pasien**

ABSTRACT

This research is a quantitative research looking associative relationships that are causal or research that is to question the relationship between the five or more variables and besifat causal. The research aims to obtain evidence of the influence of the dimensions of service quality to satisfaction of patient participants in the health BPJS Clinic Lumajang Muhammadiyah either partially or simultaneously.

This study tested the hypothesis that there is influence the reliability of the satisfaction of patients, there is the influence responsiveness to patient satisfaction, there is the influence of a guarantee of satisfaction of patients, there is the effect of empathy for patient satisfaction, there are significant manifestation to satisfaction of patients and there are significant dimensions of service quality and satisfaction patient simultaneously to participants at the Clinic health BPJS muhammadiyah Lumajang.

The study of 60 respondents using multiple linear regression analysis is that there is the influence of the reliability of the satisfaction of patients, there is the influence responsiveness to patient satisfaction, there is the influence of a guarantee of satisfaction of patients, there is the effect of empathy for patient satisfaction, there are significant manifestation of the patient satisfaction simultaneously to the Clinic muhammadiyah in Lumajang.

Simple linear regression function generated is $Y = 9.872 + -0.065 0.272 X1 + X2 + X3 + 0.392 -0.086 -0.176 X4 + X5$. The coefficient of determination showed that 43.4% This means that patient satisfaction can be explained by the independent variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and a form while the remaining 56.6% of patient satisfaction is influenced by other variables not examined in this study , In another study variables not examined, namely: work environment variables, variables of leadership style and work motivation.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Form and Patient Satisfactic