

**DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS
LABRUK KIDUL KABUPATEN LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen



Ajeng Ajrina Putri Sucipto

NIM. 214121780

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2018

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS
LABRUK KIDUL KABUPATEN LUMAJANG

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu di perlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali kualitasnya. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu di antaranya yang di pandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan di puskesmas. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara parsial maupun simultan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Labruk Kidul Kabupaten Lumajang. Responden berjumlah 60 orang yang melakukan pengobatan atau berkunjung di Puskesmas Labruk Kidul Kabupaten Lumajang. Dengan menggunakan teknik analisi regresi linier berganda hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* hanya promosi yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian jamu Herbal Bio7 di Lumajang. Sedangkan secara simultan variabel *Marketing Mix* yang meliputi produk, harga, promosi dan saluran distribusi menunjukkan semua variabel berpengaruh secara simultan. Dengan nilai koefisien determinasi 39.3% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu produk, harga, promosi dan saluran distribusi sedangkan sisanya yaitu 60.7% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan Kepuasan Pasien

DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY EFFECT ON PATISPRESSION
SATISFACTION PARTICIPANTS BPJS HEALTH IN PUSKESMAS LABRUK
KIDUL DISTRICT LUMAJANG

ABSTRACT

Health is a basic human need to live a decent and productive, for that in need of health care services are controlled quality. To improve the degree of public health, many things to note. One of them in the view has a quite important role that is the implementation in puskesmas. Tujuan in this study to determine the effect of Service Quality Dimension consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty partially or simultaneously significant to patient satisfaction BPJS participants health at Puskesmas Labruk Kidul Lumajang Regency. Respondents amounted to 60 people who perform treatment or visit at Labruk Kidul Public Health Center Lumajang District. By using multiple linear regression analysis, the result of this research shows that partially from tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty variables only promotion that influence the buying decision of Herbal Bio7 in Lumajang. While the simultaneous Marketing Mix variables that include products, prices, promotions and distribution channels show all variables affect simultaneously. With the value of determination coefficient 39.3% purchase decision can be explained by independent variable that is product, price, promotion and distribution channel while the rest is 60.7% purchasing decision influenced by other variables not examined in this research.

Keyword : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Patient Satisfaction

