

# PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI KOTA SINGARAJA

Kadek lin Listyana Dewi<sup>1</sup>, Ni Nyoman Yulianthini<sup>2</sup>  
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja  
e-mail: kiinlistyana@gmail.com, ninymyulianthini@gmail.com, gemilangsuryawan@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh parsial sepuluh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh simultan sepuluh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di kota Singaraja. 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, komunikasi, serta keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) secara simultan sepuluh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, BPJS kesehatan

## 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 :** service quality, customer satisfaction, BPJS Kesehatan

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Kondisi kesehatan masyarakat Indonesia saat ini terbilang masih buruk. Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Hal tersebut terjadi karena adanya kesenjangan ekonomi masyarakat Indonesia membuat masyarakat berpenghasilan tinggi mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal. Sedangkan masyarakat yang berpenghasilan masih rendah tidak dapat menjangkau biaya pelayanan kesehatan secara maksimal sehingga muncul fenomena diskriminasi pelayanan kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan memberikan cakupan pelayanan lebih luas untuk seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan di pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP/fasilitas kesehatan tingkat pertama).

Hal yang menjadi alasan kualitas fasilitas kesehatan ini harus dijaga, karena mengingat efek dari implementasi jaminan kesehatan nasional ke depan akan mengakibatkan naiknya permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi dengan mengukur respon pelanggan setelah menerima jasa. Menggunakan layanan BPJS kesehatan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia karena banyak kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan yang memadai dengan sejumlah dana yang terjangkau. Peserta BPJS kesehatan yang diwajibkan adalah setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang tinggal di Indonesia minimal selama 6 bulan. Meskipun demikian, sejumlah kendala tetap dirasakan masyarakat ketika mengakses layanan tersebut, terutama terkait dengan ketentuan yang diterapkan Pemerintah.

Peserta dalam BPJS kesehatan terbagi menjadi dua kelompok besar berdasarkan asal pembiayaan. Kelompok pertama adalah penerima bantuan iuran, peserta dalam kategori ini adalah masyarakat yang memiliki kesulitan dalam ekonomi, dimana pemerintah langsung memberikan kartu anggota dan setiap bulan tidak perlu membayar iuran, karena semua pembiayaan berasal dari peserta lain dan bantuan pemerintah. Kelompok kedua dari peserta BPJS kesehatan adalah masyarakat yang masuk dalam golongan non-penerima bantuan iuran. Peserta dalam kategori ini mendaftarkan diri secara kolektif keluarga atau individu setiap bulannya dibebani iuran berdasarkan kelas yang dipilih, kelas yang disediakan ada 3, yaitu peserta kelas 1, kelas 2 dan yang terakhir kelas 3. Kemudian seluruh peserta BPJS kesehatan mendapatkan Kartu, yang dapat digunakan selanjutnya untuk pertama kali setelah 14 hari sejak pendaftaran atau setelah *virtual account* diterbitkan.

Kelebihan pelayanan BPJS kesehatan adalah memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, BPJS kesehatan ini memberikan biaya iuran yang murah, hanya dengan premi perbulan yaitu sebesar Rp 59.000 untuk kelas 1, Rp 49.500 untuk kelas 2, dan dan sebesar Rp 25.000 untuk kelas 3. Dengan membayar premi tersebut masyarakat sudah mendapatkan layanan kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, pembedahan, dan obat secara mudah. Layanan kesehatan ini diwajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia karena adanya Undang-undang dan Peraturan Pemerintah. Selanjutnya diantara layanan kesehatan yang lain, hanya BPJS kesehatan yang berani mengambil resiko menanggung proteksi peserta seumur hidup, dibandingkan dengan layanan kesehatan asuransi swasta yang hanya melindungi pesertanya maksimal pada usia 100 tahun. Disamping itu, layanan kesehatan ini pun tidak menetapkan ada pengecualian dibandingkan asuransi kesehatan lainnya dimana masyarakat dapat mendaftar tanpa ditanyakan penyakit yang diderita.

Disamping itu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan, pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, tetapi pelayanan kesehatan dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Prinsip ini akan memberlakukan pelayanan kesehatan akan difokuskan di pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP/fasilitas kesehatan tingkat pertama) seperti di puskesmas yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Salah satu upaya terhadap penguatan fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan tenaga kesehatan yang berada di jenjang ini harus memiliki kemampuan dan harus menguasai hal-hal terbaru mengenai prediksi, tanda, gejala, penegakan diagnosis dan penatalaksanaan komprehensif mengenai berbagai penyakit, sebab dua unsur dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kepuasan pelanggan merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pelanggan setelah menerima jasa, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka secara otomatis akan tercipta kepuasan

bagi para pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akibat dari pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memberikan dorongan untuk menjalin hubungan yang baik, sehingga timbul kepercayaan yang dapat memberikan citra positif tentang perusahaan kepada orang lain, dan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait bagaimana cara perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik adalah sikap ramah dari pegawai dalam melayani pelanggan serta kemauan untuk memberikan informasi yang jelas.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperoleh setelah pelanggan membandingkannya dengan apa yang diharapkan, apabila kualitas pelayanan yang diterima baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas.

Namun terlepas dari kelebihan yang dimiliki BPJS kesehatan, BPJS juga memiliki kekurangan, yang diantaranya seperti adanya klaim berjenjang diluar keadaan darurat yaitu peserta diharuskan memeriksakan penyakit yang diderita ke fasilitas kesehatan tingkat pertama berupa puskesmas atau klinik terlebih dahulu, setelah itu barulah masyarakat pengguna BPJS mendapat rujukan ke rumah sakit, berbeda dengan layanan jaminan kesehatan swasta dimana masyarakat peserta dapat langsung berobat ke rumah sakit yang sudah diajak bekerja sama. Selanjutnya layanan BPJS kesehatan hanya dapat melindungi diri di wilayah Indonesia saja, berbeda dengan layanan kesehatan swasta lainnya yang bisa memproteksi kesehatan masyarakat pesertanya di rumah sakit yang bekerja sama hingga di seluruh dunia, dan masih ada kekurangan lain dalam pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Namun berdasarkan hasil observasi awal dapat dilihat bahwa dimensi kualitas pelayanan pengguna BPJS kesehatan terhadap kepuasan pelanggan masih berada pada kategori tinggi, padahal selama ini masih banyak kendala serta keluhan yang dirasakan masyarakat pengguna BPJS pada saat menerima layanan kesehatan tersebut. Sehingga inilah yang menjadi alasan diangkatnya tema **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Singaraja”** dalam penulisan ilmiah ini.

## 1.2 Landasan Teori

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Yuliarini dan Riyasa, 2010).

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) (Kresnamurti dan Sinambela, 2011:114). Apabila jasa yang diharapkan sesuai jasa yang dirasakan, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Namun apabila jasa yang dirasakan kurang dari jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk atau negative. Persepsi buruk atau rasa tidak puas pada pelanggan dapat berakibat pada pelanggan tidak berminat lagi untuk menggunakan jasa kita. Maka itulah pentingnya para penyedia jasa harus memperhatikan kualitas dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, landasan teori yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami/mengetahui pelanggan, dan bukti fisik (Tjiptono,1998:69), dengan indikator berdasarkan pendapat Zeithaml dkk (1990:65), yaitu:

- (1) Keandalan, indikatornya: kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- (2) Daya tanggap, indikatornya: kemauan untuk membantu pelanggan dan bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- (3) Kompetensi, indikatornya: tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh pelanggan dalam memberikan pelayanan.
- (4) Mengakses, indikatornya: kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- (5) Sikap sopan dan santun, indikatornya: sikap atau perilaku ramah, bersahabat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- (6) Komunikasi, indikatornya: kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan selalu menyampaikan informasi baru kepada pelanggan.
- (7) Kredibilitas, indikatornya: sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan pelanggan.
- (8) Keamanan, indikatornya: jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- (9) Memahami/mengetahui pelanggan, indikatornya: melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- (10) Bukti fisik, indikatornya: terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

Sepuluh dimensi tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas pelayanan pada suatu perusahaan. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara pelanggan, dengan ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan pelanggan secara langsung dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai alat ukur keberhasilan untuk mencapai kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Untuk itu landasan teori lain yang dipergunakan adalah dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menurut Kottler dalam jurnal Suwardi (2011), meliputi :

- 1) *Re-purchase*: datang kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.
- 2) Menciptakan *word-of-mouth*: dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan citra merek: pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama: membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Dimensi kepuasan pelanggan ini diukur dengan indikator kepuasan pelanggan (Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101)), yaitu :

- (1) Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan  
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
  - a. Pelayanan oleh pegawai yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - b. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- (2) Minat berkunjung kembali  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan.
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- (3) Kesiapan merekomendasikan
- Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di paparkan pada latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut.:

1. Bagaimana pengaruh keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami pelanggan, dan bukti fisik secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS kesehatan di Kota Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami pelanggan, dan bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS kesehatan di Kota Singaraja?

### 1.4 Rencana Pemecahan Masalah dan Tujuan Penelitian

Penelitian mempunyai rencana pemecahan masalah dan tujuan penelitian yaitu untuk menguji (1) pengaruh parsial sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu pengaruh keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami pelanggan, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan, dan (2) pengaruh simultan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di kota Singaraja, sehingga dapat diketahui apakah masyarakat pengguna BPJS kesehatan tersebut sudah benar-benar merasa puas terhadap dimensi kualitas pelayanan yang dijalankan dan variabel manakah dari dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS kesehatan.

## 2 Metode

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif kausal. Menurut Sugiyono (2014:56) penelitian kausal adalah suatu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain yang mempunyai hubungan sebab akibat.

Desain penelitian kuantitatif kausal dapat dilakukan dengan langkah-langkah yaitu: merumuskan masalah, (2) mengkaji teori, (3) merumuskan hipotesis, (4) mengumpulkan data, (5) menganalisis data, dan (6) membuat kesimpulan dan saran (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini variabel bebas adalah keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), kompetensi ( $X_3$ ), mengakses ( $X_4$ ), sikap sopan dan santun ( $X_5$ ), komunikasi ( $X_6$ ), kredibilitas ( $X_7$ ), keamanan ( $X_8$ ), memahami/mengetahui pelanggan ( $X_9$ ), bukti fisik ( $X_{10}$ ) sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja.

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna BPJS kesehatan di kota Singaraja. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), kompetensi ( $X_3$ ), mengakses ( $X_4$ ), sikap sopan dan santun ( $X_5$ ), komunikasi ( $X_6$ ),

kredibilitas ( $X_7$ ), keamanan ( $X_8$ ), memahami/mengetahui pelanggan ( $X_9$ ), bukti fisik ( $X_{10}$ ) pengguna BPJS kesehatan kota Singaraja.

Populasi menurut Sugiyono (2014:115) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang datang ke BPJS kesehatan guna untuk memperoleh informasi maupun mengurus kartu bpjs yang mereka miliki agar mendapat kualitas pelayanan terbaik.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:116). Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan yang dianggap memahami dan mampu menjawab kuesioner secara objektif. Sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling* merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Cooper dan Emory, 1995; Babbie, 1995). Adapun kriteria responden yang diambil sebagai sampel adalah pelanggan pengguna BPJS kesehatan. Dari bermacam-macam kelompok masyarakat yang menjadi pelanggan, yang dipilih sebagai responden adalah masyarakat yang berumur minimal 18 tahun. Pemilihan berdasarkan usia dianggap telah dewasa dan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian. Menurut Ferdinad (2006), menyatakan bahwa banyaknya jumlah sampel dalam penelitian tergantung dari jumlah parameter yang destimasi. Pedomannya adalah 5-10 kali jumlah parameter yang destimasi. Dalam penelitian ini menggunakan 10 indikator sehingga banyaknya responden yang diambil sebagai sampel adalah  $10 \times 5 = 50$  dan maksimal sampel yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah  $10 \times 10 = 100$ . Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah pencatatan dokumen yaitu pengumpulan data dengan cara angket atau sering dikenal dengan kuesioner. Metode pengumpulan dengan menggunakan kuesioner ini dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis yang dijawab oleh pelanggan pengguna BPJS kesehatan selaku responden yang datang ke kantor tersebut. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden sebagai sampel yang dapat mewakili populasi yaitu seluruh pelanggan pengguna BPJS kesehatan Singaraja.

Melalui jawaban dari pertanyaan yang dijawab oleh responden tersebut, maka dapat diketahui benar atau tidaknya dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS kesehatan kota Singaraja.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan antara satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikatnya baik secara simultan atau parsial. Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji dan menjelaskan hubungan dan arah pengaruh beberapa variabel bebas yang diteliti yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami pelanggan, bukti fisik. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Metode data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian (Purhantara, 2010:79). Data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian (Indriantoro dan Supomo, 2009). Data primer dalam penelitian ini adalah berupa hasil kuesioner penelitian dan hasil observasi lapangan.

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil

Model analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja secara Parsial maupun Simultan. Penelitian ini menggunakan model analisis

regresi linier berganda dengan bantuan program aplikasi komputer (SPSS) 22.0 for Windows.

Hipotesis pertama yaitu ada pengaruh keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, bukti fisik secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja.

Hipotesis kedua yaitu ada pengaruh keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 22 untuk menguji koefisien determinasi dari data kuesioner yang telah diolah yang ditunjukkan oleh Lampiran 07 adalah menunjukkan nilai Adjusted R Square (R<sup>2</sup>) adalah 0,746 nilai tersebut cukup 1 (satu) yang berarti variabel keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami atau mengetahui pelanggan, bukti fisik memberikan hanya sebagian informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel kepuasan pelanggan atau dapat diartikan bahwa keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami atau mengetahui pelanggan, bukti fisik memberikan pengaruh sebesar 74,6% terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja, sementara sisanya 25,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Hasil uji regresi berganda memperoleh hasil dimana konstanta (a) sebesar 0,018. Nilai koefisien regresi keandalan ( $\beta_1$ ) sebesar 0,491, daya tanggap ( $\beta_2$ ) sebesar 0,494, kompetensi ( $\beta_3$ ) sebesar -0,318, mengakses ( $\beta_4$ ) sebesar 0,274, sikap sopan dan santun ( $\beta_5$ ) sebesar 0,308, komunikasi ( $\beta_6$ ) sebesar 0,227, kredibilitas ( $\beta_7$ ) sebesar 0,432, keamanan ( $\beta_8$ ) sebesar -0,026, memahami/mengetahui pelanggan ( $\beta_9$ ) 0,528, bukti fisik ( $\beta_{10}$ ) 0,528 dan *error* sebesar 0,254. Sehingga persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,018 + 0,491X_1 + 0,494X_2 - 0,318 X_3 + 0,274X_4 + 0,308X_5 + 0,227X_6 + 0,432X_7 - 0,026X_8 + 0,528X_9 + 0,410X_{10} + 0,254$$

Berikut ini adalah penjabaran hasil analisis regresi linier berganda, yaitu:

- Konstanta sebesar 0,018 berarti bahwa apabila variabel keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), kompetensi ( $X_3$ ), mengakses ( $X_4$ ), sikap sopan dan santun ( $X_5$ ), komunikasi ( $X_6$ ), kredibilitas ( $X_7$ ), keamanan ( $X_8$ ), memahami/mengetahui pelanggan ( $X_9$ ), bukti fisik ( $X_{10}$ ) mempengaruhi nilainya sama dengan nol, maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja sebesar 0,018.
- Koefisien keandalan yaitu sebesar 0,491 berarti bahwa apabila variabel keandalan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi 0,509, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- Koefisien daya tanggap yaitu sebesar 0,494 berarti bahwa apabila variabel daya tanggap meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi 0,512, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- Koefisien kompetensi yaitu sebesar -0,318 berarti bahwa apabila variabel kompetensi meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi -0,300, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- Koefisien mengakses yaitu sebesar 0,274 berarti bahwa apabila variabel mengakses meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi 0,292, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- Koefisien sopan dan santun yaitu sebesar 0,308 berarti bahwa apabila variabel sopan dan santun meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi 0,326, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- Koefisien komunikasi yaitu sebesar 0,227 berarti bahwa apabila variabel komunikasi meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi 0,245, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.

- h. Koefisien kredibilitas yaitu sebesar 0,432 berarti bahwa apabila variabel kredibilitas meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi -0,008, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- i. Koefisien keamanan yaitu sebesar 0,026 berarti bahwa apabila variabel keamanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi -0,008, dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- j. Koefisien memahami atau mengetahui pelanggan yaitu sebesar 0,528 berarti bahwa apabila variabel memahami atau mengetahui pelanggan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi 0,546 dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.
- k. Koefisien bukti fisik yaitu sebesar 0,410 berarti bahwa apabila bukti fisik meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan menjadi 0,428 dengan asumsi bahwa variabel lainnya adalah tetap.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini sejalan dengan teori Tjiptono (1998:69), yang berarti bahwa semakin pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji-janji yang telah dijanjikan sebelumnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan kepercayaan konsumen artinya perusahaan harus mampu untuk menjaga konsistensi sehingga dapat dipercayai satu aspek yaitu pelayanan. Ketika satu aspek ini dipercayai maka segala aspek seperti segi jaminan, keteladanan pegawai, ataupun citra perusahaan juga akan bertumbuh, ini adalah hal yang sangat baik bagi perusahaan.

Hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini sejalan dengan teori Tjiptono (1998:69) dimana menunjukkan semakin para pegawai dapat memenuhi segala kebutuhan para pelanggannya, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Jadi ketika karyawan tersebut siap dan mau dalam memenuhi kebutuhan seperti kebutuhan informasi bagi para pelanggannya, maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula, artinya pelanggan terpenuhi kebutuhannya dan pelanggan tersebut percaya bahwa apapun yang dibutuhkan olehnya pasti dapat dipenuhi oleh para karyawan.

Variabel kompetensi tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini bertentangan dengan teori Tjiptono (1998:69) dimana teori menunjukkan ada pengaruh signifikan. Bila dilihat dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan BPJS Kesehatan di Kota Singaraja tidak begitu memperdulikan kompetensi dari pegawai, hal yang mereka pedulikan adalah bisa tidaknya pegawai tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Bila tidak bisa mereka kecewa, dan bila dapat memenuhi mereka puas.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel mengakses terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini bertentangan dengan teori Tjiptono (1998:69). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh dari akses layanan dengan kepuasan pelanggan, yang artinya pelanggan tidak begitu memperdulikan bagaimana layanan itu dapat diakses. Hal ini menjadi lumrah karena mengatri sudah menjadi kebiasaan dan sistem layanan yang sudah lumrah di kalangan masyarakat, sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel sikap sopan dan santun menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini bertentangan dengan teori Tjiptono (1998:69) dimana hasil memiliki arti bahwa pegawai yang sopan dan rama tidak memengaruhi pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja, hal ini disebabkan oleh sudah terbiasanya orang-orang khususnya pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja merasakan kesopanan dan kesantunan dari pegawai instansi layanan seperti

rumah sakit, Bank, *Minimarket* dan lainnya, sehingga lambat laun mereka merasa bahwa sudah tidak ada yang spesial dalam kesantunan dan kesopanan para pegawai.

Jika dilihat dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel komunikasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini bertentangan dengan teori Tjiptono (1998:69) yang artinya bahwa ketika komunikasi terjalin dengan baik, hal itu tidak menjadi ukuran bahwa konsumen puas dengan pelayanan. Konsumen akan puas ketika kebutuhannya dan tujuannya terpenuhi. Apabila sekedar berkomunikasi dengan pegawai, hal itu tidak berpengaruh akan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel kredibilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini menunjukkan keselarasannya dengan teori Tjiptono (1998:69) yang memiliki arti semakin pegawai jujur dengan pelanggan hingga menimbulkan rasa percaya dari konsumen maka. Kepuasan pelanggan akan meningkat, karena konsumen merasa bahwa memang tidak ada yang ditutup-tutupi oleh perusahaan yang mungkin akan merugikan mereka di kemudian hari. Hal ini lah yang membuat merasa puas bila para pegawai berkata dengan jujur kepadanya

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel keamanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini bertentangan dengan teori Tjiptono (1998:69). Hal ini dapat terjadi karena, pertama pelanggan belum pernah dihadapkan pada keadaan bahaya seperti tsunami atau kebakaran, kedua pelanggan berpikir bahwa tingkat tindak kriminal instansi seperti BPJS dan Bank di Singaraja rendah bila dibandingkan kota-kota lain. Hal ini lah yang membuat banyak pelanggan masih tidak merasakan fasilitas keamanan yang di sediakan sehingga kepuasan pelanggan pun tidak muncul.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel memahami atau mengetahui pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini sejalan dengan teori Tjiptono (1998:69). Dimana dalam penelitian ini pelanggan ingin di mengerti kebutuhan mereka dan juga keinginan akan suatu tujuan mereka datang kesana. Pelanggan ingin di layani dengan baik namun tujuan dan kebutuhan mereka datang kesana juga harus terpenuhi.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil ini menunjukkan bahwa banyak pelanggan yang nyaman dengan suasana rumah sakit yang berkerja sama dengan BPJS Kesehatan Singaraja. Ini berarti semakin nyaman dengan fasilitas sataupun tempat yang bersih, dan sesuatu yang berguna bagi pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, karena kebutuhan mereka sudah dipenuhi disana.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa secara bersama-sama seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya sejalan dengan teori Tjiptono (1998:69) dimana sepuluh dimensi tersebut bila dijalankan bersama-sama dapat menciptakan pengaruh ke kepuasan pelanggan.

Dilihat dari pembahasan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika teori Tjiptono (1998:69) diterapkan maka perusahaan harus meningkatkan kesepuluh dimensi tersebut yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, memahami/mengetahui pelanggan, bukti fisik. Dengan meningkatkan dimensi tersebut secara bersama-sama maka dapat membantu menaikkan kepuasan konsumen. Namun ada hal yang sangat penting untuk diperhatikan, yaitu hubungan parsial dari setiap dimensi dengan kepuasan pelanggan. Dimensi yang dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan secara parsial adalah dimensi keandalan, daya tanggap, kredibilitas, memahami atau mengetahui pelanggan, dan bukti fisik. Sedangkan dimensi yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan ketika dijalankan secara parsial adalah kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, dan

keamanan. Hal ini berarti teori dari Tjiptono (1998:69) kurang tepat digunakan dalam penelitian ini bila di lihat dari hasil. Peneliti mencoba mencari alternatif teori lain, peneliti menemukan sebuah yang dirasa lebih cocok untuk digunakan dalam penelitian ini dimana teori dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1996), dimana berdasarkan teori ini, kesepuluh dimensi tersebut diringkas menjadi lima dimensi diantaranya yaitu Bukti fisik (*Tangible*)Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik bahwa kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Singaraja adalah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan satun, komunikasi, serta keamanan namun apabila dijalankan secara bersama-sama sedangkan bila dijalankan satu persatu atau parsial maka yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Singaraja adalah variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

#### 4 Simpulan dan Saran

##### 4.1 Simpulan

Adapun kesimpulan yang dapat peneliti tarik dalam penelitian ini adalah :

1. Secara parsial lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kelima dimensi tersebut ialah keandalan, daya tanggap, kredibilitas, memahami/mengetahui, dan bukti fisik. Sedangkan lima sisanya tidak berpengaruh signifikan, kelima dimensi tersebut antara lain, kompetensi, mengakses, sikap sopan, komunikasi, dan keamanan.
2. Kesepuluh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

##### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti tarik dalam penelitian ini adalah :

1. Lebih mengembangkan variabel-variabel yang tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini.
2. Manajemen perusahaan harus dapat meningkatkan semaksimal mungkin pelayanan yang mereka berikan dengan bekerja sama dengan rumah sakit yang ada, namun dengan pengeluaran yang tetap efisien.

#### Daftar Pustaka

- Ai, Lili, Yulianti, 2016. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*". Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Volume 11, No. 2.
- Aliyyah, Apriyani, Dwi, Sunarti, 2017. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Volume 51, No. 2.
- Aprilya, Viona, "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang*". Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Ari, Susanto, Wibowo, 2013. "*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Ayu, Dwi, Ulfa, 2017. "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Labuhan Dalam Bandar Lampung*", Skripsi.
- Dian, Mastuti, Nur, 2013. "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*". Jurnal Ilmiah Go Infotech, Volume 19, No. 2.

- Dwi, Jayanti, Nur, 2016. *"Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta"*. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Efendi, Januar, Panjaitan, 2016. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung"*. Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Volume 11, No. 2.
- Eva, Nurmalasari. *"Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Zoom Surabaya"*. Jurnal Manajemen Perhotelan Surabaya.
- Indriastuti, Rully, Tri, 2010. *"Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah"*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume 10, No. 2, Halaman 164-173.
- Reynaldi, Tresnadjaja, 2017. *"Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa of Service Quality Dimensions on Student Satisfaction"*. Jurnal Ilmu Kesehatan, Volume 12, No. 2.
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Untung, Sriwidodo, 2010. *"Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah"*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume 10, No. 2, Halaman 164-173.
- Wahyu, Widodo, Samuel. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Zoom Surabaya"*. Jurnal Manajemen Perhotelan Surabaya.