

ABSTRAK

RAKHMAWAN UNGGUL ADI WIBOWO. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Harga Premi terhadap Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kasus pada Peserta Bukan Penerima Upah di BPJS Kesehatan Kota Tangerang) (Di bimbing oleh Benny Gunawan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Jaminan Kesehatan Nasional pada peserta bukan penerima upah di Kantor BPJS Kesehatan KC Tangerang. Metode analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Sampel pada penelitian ini menggunakan 100 responden. Responden dalam penelitian yaitu yang sudah terdaftar maupun baru akan mendaftar sebagai peserta bukan penerima upah yang pernah ke kantor BPJS Kesehatan Kota Tangerang. Teknik pengolahan sampling menggunakan accidental sampling. Pengelohan data mengguakan software SPSS Statistic 20.0. Hasil dalam penelitian menunjukkan harga premi sebagai variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional. Variabel reputasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional. Variabel kualitas pelayanan, reputasi dan harga premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional. Besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan, reputasi dan harga premi terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional sebesar 54,4 % , artinya terdapat faktor lain sebesar 45,6 % di luar variabel yang di teliti tersebut yang dapat di mempengaruhi kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Harga Premi , Kepuasan Peserta jaminan Kesehatan Nasional

ABSTRACT

RAKHMAWAN UNGGUL ADI WIBOWO. *Effect of Service Quality, Reputation and Premium Price on National Health Insurance User Satisfaction (Case Study on Non-Wage Participants at BPJS Kesehatan Tangerang) (Supervised by Benny Gunawan)*

This study aims to determine the level of satisfaction of users of the National Health Insurance for non-wage recipients at the Tangerang KC BPJS Office. The method of analysis uses multiple linear regression analysis. The sample in this study used 100 respondents. Respondents in the study are those who have been registered or newly registered as non-wage participants who have been to the BPJS Health Office in Tangerang City. The sampling processing technique uses accidental sampling. Data processing using SPSS Statistics 20.0 software. The results in this study show that the price of premium as a variable that has a positive and significant effect on the satisfaction of national health insurance participants. The service quality variable has a positive and not significant effect on the satisfaction of participants in national health insurance. The reputation variable has a positive and not significant effect on the satisfaction of participants in the national health insurance. Variable service quality, reputation and premium prices have a positive and significant effect on the satisfaction of national health insurance participants. The magnitude of the contribution of the influence of service quality, reputation and premium prices on national health insurance participant satisfaction was 54.4%, meaning that there were other factors of 45.6% outside the examined variables that could affect the satisfaction of participants of national health insurance

Keywords : *Effect of Service Quality, Reputation, Premium Price, Participant Satisfaction with National Health Insurance*