**TANDA PERSUTUJUAN SKRIPSI**

Dengan ini pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta menyatakan :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama | : | **SALMAN AL FAJRI** |
| NPM | : | 1110011211049 |
| Program Studi | : | Strata Satu (S1) |
| Jurusan | : | Manajemen |
| Judul Skripsi | : | **Analisis Indeks Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Di RSUP Dr. M. Djamil Padang** |

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, serta telah dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada **5 Februari 2015.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Pembimbing Skripsi** | | |  | |
| **Pembimbing I**  **Lindawati, S.E, M.Si** | | |  | **Pembimbing II**  **Zeshasina Rosha, S.E, M.Si** | | |
|  | **Disetujui Oleh :**  **Dekan Fakultas Ekonomi**  **Universitas Bung Hatta**  **Yuhelmi, S.E, M.M** | | | | |  |

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain,kecuali secara tertulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan dalam skripsi ini dan dapat disebutkan dalam daftar pustaka.

|  |
| --- |
| **Padang, 14 Februari 2015**  **Salman Al Fajri, S.E** |

**ANALYSIS OF PARTICIPANT SATISFACTION INDEX BPJS TO SERVICE GENERAL HOSPITAL CENTER DR. M. DJAMIL**

**PADANG**

*By :*

**SALMAN AL FAJRI**

1110011211049

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the analysis of participant satisfaction index BPJS to services General Hospital Center Dr. M. Djamil Padang. BPJS participant satisfaction can be determined by performing a comparison between the performance and expectations, and measure the five dimensions of service quality include: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The population in this study were all participants in the BPJS General Hospital Center Dr. M. Djamil Padang. Sampling method in this study using probability sampling technique, the number of samples used were 100 respondents. The data analysis technique used is the analysis of the level of interest and customer satisfaction (Importance Performance Analysis).*

*The analysis showed that the performance given by the General Hospital Center Dr. M. Djamil Padang is smaller than the level of patient expectations of participants BPJS. Judging from the level of compatibility between performance and expectations for each dimension of service quality showed compatibility rate of nearly 96,36%. From these results it can be concluded that the performance given by the General Hospital Center Dr. M. Djamil Padang can not satisfy patients BPJS participants.*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Keywords :*** | ***Satisfaction, Service, Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*** |

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG**

Oleh :

**SALMAN AL FAJRI**

1110011211049

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisis indeks kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Kepuasan peserta BPJS dapat diketahui dengan melakukan perbandingan antara kinerja dan harapan, dan mengukurnya dengan lima dimensi kualitas jasa antara lain : *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (keresponsifan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, dengan jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan (*Performance Importance Analysis*).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan oleh RSUP Dr. M. Djamil Padang lebih kecil dari tingkat harapan pasien peserta BPJS. Dilihat dari tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan untuk setiap dimensi kualitas jasa menunjukkan tingkat kesesuaian mencapai 96,36%. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh RSUP Dr. M. Djamil Padang belum dapat memuaskan pasien peserta BPJS.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kata kunci :** | **Kepuasan, Pelayanan, Berwujud, Kehandalan, Keresponsifan, Jaminan, Empati** |

**KATA PENGANTAR**



Puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, serta salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan petunjuk kepada umatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta dengan judul “ Analisis Indeks Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Di RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Penulis menyadari bahwa banyak kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun berkat do’a, bantuan dari berbagai pihak, dan kerja keras sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. **Ibu Yuhelmi, S.E, M.Si.,** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
2. **Bapak Surya Dharma, S.E, M.Si.,** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
3. **Ibu Lindawati, S.E, M.Si.,** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
4. **Ibu Lindawati, S.E, M.Si.,** dan **Ibu Zeshasina Rosha, S.E, M.Si.,** selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas segala waktu, tenaga, dan pikiran yang sudah ibu berikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. **Seluruh staf dan dosen** yang telah membantu, membimbing, dan membagi ilmu pengetahuannya kepada penulis selama menjalani studi di Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
6. **Direktur dan karyawan RSUP Dr. M. Djamil** yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data.

Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua Sudirman (Papa) dan Zulmihayati (Mama) yang tercinta, yang selalu memberikan do’a, cinta, kasih sayang, nasehat, dan motivasinya. Semua kasih sayang kalian tak akan pernah bisa terbalaskan, semoga gelar kesarjanaan ini bisa menjadi hadiah yang indah, dan awal bagi Al untuk mulai bekerja keras membahagiakan Papa dan Mama. Amien....
2. Untuk Abangku tersayang (Zulham Sudarma), adik-adik yang kusayangi (Sri Mardlaniah) dan (Meihardika Rahmat), terima kasih atas do’a yang selalu kalian berikan, tetap semangat untuk mewujudkan cita-citanya dan membahagiakan kedua orang tua kita. Amien....
3. Semua keluarga besar yang tidak bisa Al sebutkan satu persatu, terima kasih atas do’a dan dukungan yang diberikan selama ini.
4. Buat seseorang yang spesial di hatiku Oktary Handini (Tary), terima kasih atas do’a, kasih sayang, bantuan, dan motivasi yang selalu kamu berikan. Semoga Allah SWT selalu memberikan petunjuk, kemudahan, kelancaran, dan yang terbaik buat hubungan kita, serta apa yang kita cita-citakan bisa tercapai. Amien....
5. Untuk semua teman-teman, Bg Jon, Bg Danau, Bg Dani, Bg Dj (Hendirzal), Bg Hafiz, Rivo, Ame, Andi, Robi, Bg Dieki, Sep, Eka, Yudha, Irfan, Rozel, Ryan, Rei, Rizky, Rico, Adi, Jesy, Weni, Roza, April, Wetri, Iin, Vio, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

|  |
| --- |
| **Padang, 14 Februari 2015**  **Penulis,**  **Salman Al Fajri** |

**DAFTAR ISI**

**LEMBAR PENGESAHAN** i

**PERNYATAAN** ii

**ABSTRAK** iii

**KATA PENGANTAR** v

**DAFTAR ISI**  viii

**DAFTAR TABEL** xii

**DAFTAR GAMBAR** xiii

**DAFTAR LAMPIRAN** xiv

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB I** | **PENDAHULUAN** |

* 1. Latar Belakang 1
  2. Rumusan Masalah 4
  3. Tujuan Penelitian 4
  4. Manfaat Penelitian 5

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB II** | **TINJAUAN PUSTAKA** |

* 1. Kajian Teori 7
     1. Kepuasan Pelanggan 7
        1. Pengertian Kepuasan Konsumen 7
        2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan 8
        3. Macam-Macam Kepuasan Konsumen 8
        4. Mengukur Kepuasan Konsumen 9
     2. Kualitas Pelayanan 10
        1. Pengertian Kualitas Pelayanan 10
        2. Indikator Kualitas Jasa 12
     3. Diagram Kartesius 13
  2. Penelitian Terdahulu 15
  3. Kerangka Pemikiran Teoritis 16

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB III** | **METODOLOGI PENELITIAN** |

* 1. Objek Penelitian 18
  2. Populasi dan Sampel 18
     1. Populasi 18
     2. Sampel 18
  3. Jenis dan Sumber Data 20
     1. Jenis Data 20
     2. Sumber Data 20
  4. Defenisi Operasional 20
  5. Metode Analisis Data 22
  6. Analisis Inferensial 26

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB IV** | **ANALISIS DAN PEMBAHASAN** |

* 1. Deskriptif Umum Responden 28
     1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 28
     2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia 29
     3. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan 29
  2. Analisis Inferensial 30
     1. Uji Validitas 30
     2. Uji Realiabilitas 32
  3. Deskriptif Hasil Penelitian 32
     1. Penilaian Terhadap Tingkat Harapan atau Kepentingan (*Importance*) Terhadap Pelayanan 32

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) 33
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) 34
3. Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan) 34
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) 35
5. Dimensi *Empaty* (empati) 36
   * 1. Penilaian Terhadap Tingkat Kinerja (*Performance*)

pelayanan 37

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) 37
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) 38
3. Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan) 39
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) 40
5. Dimensi *Empaty* (empati) 41
   * 1. Analisa Kinerja (*Performance*) dan Harapan

(*Importance*) 42

* + 1. Diagram kartesius 43

1. Kuadran A 44
2. Kuadran B 47
3. Kuadran C 48
4. Kuadran D 49

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB V** | **PENUTUP** |

* 1. Kesimpulan 50
  2. Keterbatasan Penelitian 51
  3. Saran 52

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Hasil Survei Awal Penelitian Pada Pasien Peserta BPJS di Dr.M.Djamil Padang pada bulan Januari-Juli 2014 3

Tabel 1.2 Data Jumlah Pasien Pesera BPJS di Rumah Sakit Umum Pusat Dr.M.Djamil Padang pada bulan Januari-Juli 2014 4

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 28

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 29

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 29

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Harapan dan Kinerja 31

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliability 32

Tabel 4.6 Dimensi *Tangible* (berwujud) 33

Tabel 4.7 Dimensi *Reliability* (kehandalan) 34

Tabel 4.8 Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan) 35

Tabel 4.9 Dimensi *Assurance* (jaminan) 36

Tabel 4.10 Dimensi *Empaty* (empati) 37

Tabel 4.11 Dimensi *Tangible* (berwujud) 38

Tabel 4.12 Dimensi *Reliability* (kehandalan) 39

Tabel 4.13 Dimensi *Responsiveness* (keresponsifan) 40

Tabel 4.14 Dimensi *Assurance* (jaminan) 41

Tabel 4.15 Dimensi *Empaty* (empati) 42

Tabel 4.16 Perbandingan Kinerja dan Harapan 43

Tabel 4.17 Rata-rata Tingkat Kesesuaian Responden Dari Dimensi Kualitas Jasa 45

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Diagram Kartesius 14

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis 17

Gambar 3.1 Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam Diagram Kartesius 25

Gambar 4.1 Diagram Kartesius 46

**DAFTAR LAMPIRAN**

|  |  |
| --- | --- |
| LAMPIRAN 1 : | Kuesioner Penelitian |
| LAMPIRAN 2 : | Tabulasi |
| LAMPIRAN 3 : | Karakteristik Responden |
| LAMPIRAN 4 : | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas |
| LAMPIRAN 5 : | Penilaian Terhadap Tingkat Harapan atau Kepentingan (*Importance*) Terhadap Pelayanan |
| LAMPIRAN 6 : | Penilaian Terhadap Tingkat Kinerja (*Performance*) Pelayanan |
| LAMPIRAN 7 : | Diagram kartesius |