



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN BPJS KESEHATAN JEMBER**

SKRIPSI

**Oleh
GIYAN GEMALLA PUTRA
NIM. 100810201023**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN BPJS KESEHATAN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh
GIYAN GEMALLA PUTRA
NIM 100810201023

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Giyan Gemalla Putra
NIM : 100810201023
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas
Konsumen BPJS Kesehatan Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 9 Desember 2014
Yang Menyatakan,

Giyan Gemalla Putra
NIM. 100810201023

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Konsumen BPJS Kesehatan Jember
Nama Mahasiswa : Giyan Gemalla Putra
NIM : 100810201023
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui Tanggal : Desember 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 19600413 198603 1 002

H.Sudaryanto S.E.,M.Si.
NIP. 19660408 199103 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, MSi.
NIP. 19620802 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BPJS KESEHATAN JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Giyan Gemalla Putra

NIM : 100810201023

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

Desember 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Drs. Abdul Halim, M.Si : (.....)
NIP. 195012211578011001

Sekretaris : Dr. Mohamad Dimiyati, S.E,M.Si. : (.....)
NIP. 196704211994031008

Anggota : Drs. Sunardi,M.M. : (.....)
NIP. 19530403 198503 1 001



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta.
2. Saudaraku “ ”, terimakasih dukungannya.
3. Teman-temanku.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER

MOTTO

“Untuk Mencapai Tujuan Besar Kita Tidak Hanya Harus Bertindak Tapi Juga Bermimpi. Tak Hanya Berencana Tapi Juga Percaya”

(Antole France)

Dalam hidup janganlah selalu memandang keatas, ada baiknya kita juga memandang ke bawah

*jangan pernah memandang dirimu lebih dari pada orang lain
karena rendah hati membuatmu lebih berharga
(H.R Muslim)*

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN BPJS KESEHATAN JEMBER**

Oleh

**Giyana Gemalla Putra
NIM 100810201023**

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM
Dosen Pembimbing II : H. Sudaryanto S.E., M.Si.

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BPJS KESEHATAN JEMBER; Giyan Gemalla Putra, 100810201023; 2014; 108 Halaman; Sarjana ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Untuk memenuhi target pemerintah bahwa seluruh masyarakat akan dijamin oleh BPJS Kesehatan, maka BPJS melalui program-programnya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Jaminan, pengendalian dan pembinaan atau perbaikan kualitas dapat diberikan untuk menentukan mutu BPJS itu sendiri agar keberhasilan dalam pelayanan dapat terwujud. Pengukuran keberhasilan layanan BPJS lebih banyak ditentukan oleh penilaian konsumen tentang kualitas layanan yang diselenggarakan oleh BPJS dengan segala unsur yang berada dalam lingkungan internalnya dan eksternal akan saling berinteraksi yang mana akan mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga. Berdasarkan uraian tersebut di atas kinerja di BPJS perlu terus dianalisis secara berkesinambungan dengan diadakan penelitian tentang keterkaitan kualitas layanan akan berdampak pada kepuasan konsumen BPJS yang akan berpengaruh terhadap peningkatan atas loyalitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Jember, menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen BPJS Kesehatan Jember dan menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen BPJS Kesehatan Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen BPJS Kesehatan di BPJS Jember. Ukuran sampel menurut Sugiyono (2001:13) adalah jumlah indikator yang diukur x 10 kali, dalam penelitian ini adalah 14 indikator dikali 10 = 140 konsumen. maka variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen adalah kualitas layanan (X), variabel intervening adalah kepuasan (Y_1), variabel endogen adalah loyalitas (Y_2). Alat analisis yang digunakan adalah analisis Path.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan didepan, maka kesimpulan didalam penelitian ini adalah sebagai berikutL a). kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Jember. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan BPJS yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati mampu memberikan kepuasan kepada konsumen BPJS. b). kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen BPJS Kesehatan Jember. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan BPJS yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati mampu membuat responden tetap menggunakan BPJS walaupun ada tawaran dari asuransi kesehatan lainnya, merekomendasikan orang lain untuk menggunakan BPJS dan menceritakan hal-hal positif mengenai BPJS. c). kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen BPJS Kesehatan Jember. Hal ini mengindikasikan bahwa Semakin banyak konsumen BPJS yang

merasa puas karena sistem layanan yang diberikan oleh BPJS dan kemudahan kecepatan informasi yang diberikan BPJS, maka akan membuat responden tetap menggunakan BPJS walaupun ada tawaran dari asuransi kesehatan lainnya, merekomendasikan orang lain untuk menggunakan BPJS dan menceritakan hal-hal positif mengenai BPJS.

SUMMARY

EFFECT OF SERVICE QUALITY CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY OF HEALTH BPJS JEMBER; Giyan Gemalla Putra, 100810201023; 2014; 77 pages; Bachelor of economics, Faculty of Economics, University of Jember.

To meet the government's target that the whole community will be guaranteed by BPJS Health, then BPJS through its programs need to gain public confidence in the quality assurance (quality assurance), quality control (quality control), and improvement of quality (quality improvement). Assurance, control and development or improvement of quality can be given to determine the quality of BPJS itself so successful in the service can be realized. Measuring the success of the service BPJS more determined by consumers' assessment of the quality of service that is hosted by BPJS with all the elements that are in the internal and external environment will interact with each other which will affect the success of an organization. Based on the above description in BPJS performance should continue to be analyzed on an ongoing basis with the research conducted on the relationship quality of service will have an impact on consumer satisfaction BPJS which will affect the increase over loyalty.

The purpose of this study was to examine the effect of service quality on customer satisfaction BPJS Jember Health, examines the effect of service quality on customer loyalty BPJS Jember Health and examine the effect of customer satisfaction on consumer loyalty BPJS Jember. The population in this study is the consumer BPJS in BPJS Jember. The sample size according Sugiyono (2001: 13) is the number of indicators measured x 10 times, in this study is 14 multiplied by 10 = 140 indicator of consumer. the variables to be used in this research is the exogenous variables is the quality of service (X), an intervening variable is satisfaction (Y1), an endogenous variable is loyalty (Y2). The analysis tool used is the Path analysis.

Based on the results of research and discussion that has been described in front, then the conclusions in this study are as follows a). significant effect of service quality on customer satisfaction BPJS Jember. This indicates that the quality of service BPJS includes physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy able to give satisfaction to the consumer BPJS. b). service quality on customer loyalty BPJS Jember. This indicates that the quality of service BPJS includes physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy are able to make the respondents still use BPJS despite bids from other health insurance, recommend others to use BPJS and tell positive things about BPJS. c). influence consumer satisfaction consumer loyalty BPJS Jember. This indicates that more and more consumers BPJS satisfied because the system services provided by the administering body and ease the speed of information provided BPJS, it will make the respondents still use BPJS despite bids from other health insurance, recommend others to use and tell BPJS -it positive about BPJS.

PRAKATA

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen BPJS Kesehatan Jember”.

Penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi dan arahannya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Kedua orang tuaku, terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini. Adik kakakku , terima kasih sudah menghiburku dan selalu ada buat aku. Aku berjanji suatu saat nanti akan membahagiakan kalian semua. Amien dan Trimakasih juga kepada Nabilla Ahyanuri yang selalu memberi semangatku.
5. Sahabat terbaikku.
6. Teman-teman. Terimakasih atas jalan-jalannya. Ayo semangat, kalian pasti bisa menyusulku!!!

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 9 Desember 2014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Konsep Jasa.....	8
2.1.2 Konsep Kualitas	9
2.1.3 Perspektif Kualitas	10
2.1.4 Konsep Kualitas Jasa/Layanan	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6 Loyalitas.....	15

2.1.7 Keterkaitan Kualitas Layanan dan Kepuasan serta Loyalitas ...	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis	22
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Jenis dan Sumber Data	23
3.2.1 Jenis Data.....	23
3.2.2 Sumber Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Skala Pengukuran.....	24
3.5 Populasi dan Sampel	25
3.6 Identifikasi Variabel	25
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8 Metode Analisis Data.....	26
3.8.1 Uji Instrumen.....	26
3.8.2 Analisis Deskriptif	28
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	29
3.8.5 Uji Signifikansi.....	38
3.8.6 Menghitung Jalur	39
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	34
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan	36
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.3 Hasil Uji Instrumen.....	42
4.1.4 Hasil Analisis Diskriptif.....	44
4.1.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	45
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	51

4.2 Pembahasan	52
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen BPJS Kesehatan Jember	53
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen BPJS Kesehatan Jember.....	54
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen BPJS Kesehatan Jember.....	55
4.3 Keterbatasan.....	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbedaan BPJS Kesehatan dengan BPJS Ketenagakerjaan	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Daftar Rumah Sakit di Jember Yang Menggunakan BPJS	40
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.7 Kriteria Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskripsi Jawaban Responden	44
Tabel 4.9 Nilai Koefisien Jalur	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Pada Persamaan 1 dan 2.....	50
Tabel 4.11 Hasil Ringkasan Uji t (Uji Hipotesis) Pada Persamaan 1 dan 2 ..	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 2.2 Konsep Penjualan	19
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	20
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur.....	47
Gambar 4.2 Uji Normalitas Persamaan 1	49
Gambar 4.3 Uji Normalitas Persamaan 2.....	49
Gambar 4.4 Uji Heterkedastisitas Persamaan 1	51
Gambar 4.5 Uji Heterkedastisitas Persamaan 2	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	63
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	66
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif	69
Lampiran 5. Hasil Analisis Path Persamaan 1	72
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	76
Lampiran 8. Nilai MSI.....	80