

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BPJS KESEHATAN
KABUPATEN PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

VINNA HADIYATUL MAULA

NIM 2013116210

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI BPJS KESEHATAN
KABUPATEN PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

VINNA HADIYATUL MAULA

NIM 2013116210

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vinna Hadiyatul Maula

NIM : 2013116210

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan**

Pelanggan Di BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya peneliti, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah peneliti sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 05 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Vinna Hadiyatul Maula

NIM. 2013116210

NOTA PEMBIMBING

Ade Gunawan, M.M.

Jl. Pahlawan, No. 52, Kajen Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Vinna Hadiyatul Maula

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan

c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Vinna Hadiyatul Maula

NIM : 2013116210

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 06 Juni 2023

Pembimbing,



Ade Gunawan, M. M.

NIP. 198104252015031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan
Kode Pos 51161 www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **Vinna Hadiyatul Maula**
NIM : **2013116210**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap
Kepuasan Pelanggan di BPJS Kesehatan Kabupaten
Pemalang**

Dosen Pembimbing : **Ade Gunawan, M.M.**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 6 Juli 2023 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji 1

Versiandika Yudha P, M.M.

NIP 199101162019031006

Penguji 2

Qurrota A'yun, M.H.I

NIP 199103222020122020

Pekalongan, 6 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.

NIP 197502201999032001

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

~ Q.S AL-BAQARAH 286 ~

“Perjalanan seribu batu bermula dari satu langkah”

~ Lao Tze ~

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang”

~ Imam Syafi’i ~

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya teriring sholawat kepada Baginda Nabi Muhammad SAW sang pencerah dunia ini, atas terselesaikannya penulisan skripsi yang dipersembahkan kepada:

1. Bapak Muzamil dan Ibu Supriyati kedua orangtua tercinta. Terimakasih sudah mengantarkan menyelesaikan pendidikan S1. Terimakasih atas doa, dukungan, kasih sayang, perjuangan dan pengorbanan waktu serta materi hingga detik ini. Semoga pencapaian ini dapat membanggakan dan membahagiakan Bapak dan Ibu, semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, panjang umur, keberkahan rezeki, dan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu.
2. Adik-adikku tercinta Alisa Qothrunada dan Auva Ahdillah, terimakasih sudah selalu mendukung, menghibur dan memberikan semangat hingga detik ini.
3. Keluarga besar dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat.
4. Sahabat-sahabat kampus dan seperjuangan skripsi Yuni, Eka, Fiki dan masih banyak yang lain. Terimakasih selalu memberikan support, doa dan menemani perjuangan sejak awal kuliah hingga menyelesaikan pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, semoga kita semua diberikan kesuksesan dan dapat mencapai cita-cita.
5. Teman-teman Ekosy F, terimakasih atas kebersamaannya selama masa kuliah.
6. Teman-teman mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan angkatan 2016.

7. Orang-orang baik dibalik layar yang selalu memberikan semangat, support, dan doa dalam menjalankan masa kuliah hingga pembuatan skripsi ini. Semoga kita dapat mencapai apa yang dicita-citakan.
8. Kepada kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk skripsi ini.

ABSTRAK

VINNA HADIYATUL MAULA. Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Kesehatan Kabupaten Pematang.

Sebuah pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah sebagai wujud pertanggung jawaban dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya adalah memberikan pelayanan kesehatan yaitu dalam bentuk program jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS Kesehatan diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang proses pelaksanaannya tidak memakan waktu yang lama serta berjalan dengan efisien, khususnya proses layanan pendaftaran kepesertaan BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Kesehatan Kabupaten Pematang.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dari jumlah populasi yang tidak terbatas maka diambil sebagai sampel adalah 100 responden dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode accidental sampling. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS Statistic 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Keandalan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Ketanggapan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Jaminan dan kepastian (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kepedulian (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

VINNA HADIYATUL MAULA. The Influence of Public Service Quality on Customer Satisfaction at BPJS Health in Pemalang Regency.

A public service run by the government as a form of accountability in providing welfare for its people is to provide health services, namely in the form of a health insurance program (BPJS Kesehatan). BPJS Health is required to be able to provide services whose implementation process does not take a long time and runs efficiently, especially the BPJS Health membership registration service process. This study aims to determine the effect of the quality of public services on customer satisfaction at BPJS Health in Pemalang Regency.

This type of research uses field research using a quantitative approach method. Of the unlimited number of population, 100 respondents were taken as a sample and the sampling technique used was the accidental sampling method. This study uses the method of data analysis multiple linear regression test with the help of SPSS Statistics 24.

The results of the study show that physical evidence (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Reliability (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Responsiveness (X3) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Guarantees and certainty (X4) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Concern (X5) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y).

Keywords: service quality and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum wr.wb

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Jaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Jaya.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.M, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Jaya.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pematang Jaya.
4. Bapak Ade Gunawan, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Aenurfik, M.A, selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).

6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah bermanfaat memberikan ilmu bagi penulis.
7. Kedua orang tuaku tercinta dan keluarga yang selalu mendukung, menyemangati dan mendoakan selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan angkatan 2016.
9. Seluruh pegawai BPJS Kesehatan Kabupaten Pemasang dan pelanggan BPJS Kesehatan yang telah membantu apapun yang saya perlukan untuk skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamuallaikum wr.wb

Pekalongan, 05 Juni 2023

Penulis



Vinna Hadiyatul Maula
NIM. 2013116210

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Grand Theory Perilaku Konsumen	12
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Kualitas Pelayanan	16
4. BPJS Kesehatan.....	20
B. Telaah Pustaka.....	24
C. Kerangka Berpikir	31
D. Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Definisi Operasional.....	40
D. Sumber Data.....	42
E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Uji Instrumen Data	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	45
H. Uji Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Heteroskedastisitas	46
3. Uji Multikolonieritas	47
4. Uji Linieritas.....	47
I. Metode Aanalisis Data	47
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	48
3. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	49
4. Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data Penelitian	51
B. Analisis Data	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas.....	57
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas.....	58
b. Uji Heteroskedastisitas	59
c. Uji Multikolonieritas.....	60
d. Uji Linieritas	61
4. Metode Analisis Data	62

a. Analisis Regresi Linier Berganda	62
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	64
c. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	65
d. Uji Koefisien Determinasi	68
C. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan.....	76
B. Keterbatasan	77
C. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap kedalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut (Karyanto, 2012).

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	“	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

a. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

b. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/ Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun*

Jamīlah *Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/ Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

c. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut. Contoh:

ربنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-birr*

d. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan

huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu .Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “hruuf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجالل	ditulis	<i>al-jalāl</i>

e. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada ditengah kata atau diakhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / `/.Contoh:

أمرئ	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peserta Program JKN.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung BPJS Kesehatan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan dan Kepastian	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepedulian	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.17 Hasil Uji F	64
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian	V
Lampiran 3	Output Olah Data SPSS	XIV
Lampiran 4	Tabel r, Tabel t dan Tabel f.....	XXII
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian.....	XXV
Lampiran 6	Surat Keterangan Penelitian.....	XXVI
Lampiran 7	Dokumentasi Penelitian	XXVII
Lampiran 8	Riwayat Hidup Penulis	XXIX

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah sebagai wujud pertanggung jawaban dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya adalah memberikan pelayanan kesehatan yaitu dalam bentuk program jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan). Terkait konteks ini, BPJS Kesehatan ialah suatu badan atau instansi yang beroperasi di sektor jasa asuransi kesehatan. PT. BPJS Kesehatan yakni badan usaha pemerintah yang bermaksud menjamin kesehatan penduduk Indonesia yang pengelolaannya dilakukan semenjak 1 Januari 2014 secara langsung (bpjskesehatan, 2020)

BPJS Kesehatan sendiri telah mengalami beberapa kali perubahan yaitu pada periode tahun 1968-1984 dimana pemerintah membentuk suatu kebijakan untuk mengatur penjagaan kesehatan bagi PNS dan Penerima Pensiun Veteran bersama anggota keluarganya yaitu bernama BDPK (Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan) dengan berdasar pada Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Pada periode tahun 1984-1992 pemerintah mengeluarkan kebijakan barunya dengan menerbitkan aturan tentang pemeliharaan kesehatan bagi PNS dan Penerima Pensiun Veteran beserta keluarganya yang termuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1984, lalu pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984 badan penyelenggara dirubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti. Pada periode tahun 1992-

2013 berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991 mengubah menjadi PT Askes (PT Persero) dari yang sebelumnya yaitu Perusahaan Umum Husada Bhakti dengan kepesertaan PNS dan Penerima Pensiunan TNI/POLRI, Pensiunan Veteran, serta Badan Usaha yang lain. Pada periode tahun 2014-sekarang PT. Askes Indonesia (Persero) selaras akan aturan tentang BPJS dalam UU No. 24 tahun 2011 mengalami perubahan menjadi BPJS Kesehatan. Adanya perubahan tersebut adalah tindak lanjut dari aturan tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang termuat dalam UU No. 40 tahun 2004 dengan kepesertaannya yaitu semua masyarakat, Jamsostek, TNI/POLRI, Jamkesda, dan Peserta Askes (bpjskesehatan, 2020).

Terdapat bermacam fasilitas kesehatan, jumlah iuran, dan jenis peserta BPJS Kesehatan. Semuanya tergantung dengan kelas berapa yang akan dipilih oleh calon peserta diantaranya, yakni kelas 1 dimana jumlah iuran perbulannya adalah Rp. 150.000, sejumlah Rp. 100.000 untuk kelas 2, serta kelas 3 sejumlah Rp. 42.000 (bpjs-kesehatan.go.id). Namun bagi peserta BPJS Kesehatan dengan Penerima Bantuan Iuran (Peserta PBI) tidak dikenakan iuran setiap bulannya karena sudah ditanggung oleh pemerintah, yang dikenakan iuran setiap bulannya adalah peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Peserta Non-PBI).

Tabel 1.1
Peserta Program JKN
(per 30 April 2020)

Peserta	Jumlah
PBI APBN	96.536.203
PBI APBD	36.064.703
PPU – PN	17.713.290
PPU – BU	37.262.327
PBPU – Pekerja Mandiri	30.311.104
Bukan Pekerja	5.052.203
Total Peserta	222.939.830

Sumber: bpjs-kesehatan.go.id

Tabel di atas menunjukkan jumlah peserta berdasarkan kategori-kategori dalam kepesertaan BPJS Kesehatan, jumlah tersebut merupakan jumlah dalam tingkatan nasional dari jumlah penduduk Indonesia yang dimana dikutip dari Badan Pusat Statistik dari Hasil Sensus Penduduk (SP2020) mencatat jumlah penduduk sebesar 270,20 juta jiwa.

Tabel 1.2
Jumlah Pengunjung BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pemasang
(Bulan September 2019 – Januari 2020)

No	Bulan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Yang Dilayani
1	Sept 2019	4.290	4.206
2	Okt 2019	4.600	4.518
3	Nov 2019	4.240	4.159
4	Des 2019	4.270	4.183
5	Jan 2020	4.460	4.381

Sumber: Catur 2020

Data pada tabel di atas diambil melalui hasil wawancara dengan salah satu pegawai BPJS Kesehatan, data tersebut diambil menggunakan perkiraan kedatangan setiap harinya yang setiap harinya berkunjung kurang lebih 200 peserta dari jumlah penduduk Pemalang yang dikutip dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Pemalang sebesar 305.666 ribu jiwa pada tahun 2020, yang terdiri dari 14 kecamatan yaitu: Ampelgading, Bantarbolang, Belik, Bodeh, Comal, Moga, Pemalang, Petarukan, Pulosari, Randudongkal, Taman, Ulujami, Warungpring dan Watukumpul (p2k.stekom.ac.id), dimana dari setiap hari pengunjung yang datang tidak dapat dilayani semua karena keterbatasan waktu maupun kendala sistem dan juga personil. Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pemalang beroperasi pada hari Senin – Jum’at dengan jumlah pegawai 13 orang diantaranya, yaitu sebagai Kepala Kabupaten 1 orang, 4 orang sebagai CS, sebagai Back Office 1 orang, 5 orang sebagai Verifikator, serta sebagai Pemasaran 2 orang (Catur, 2020).

BPJS Kesehatan dilaksanakan bersarkan prinsip-prinsip seperti, merujuk kepada prinsip asuransi kesehatan sosial, dilaksanakan berdasarkan asas gotong royong secara bersama di berbagai bagian wilayah Indonesia sehingga terjadi subsidi silang, pelaksanaan pelayanan kesehatan melalui prinsip *managed care* dengan berjenjang serta terstruktur, menjamin terdapatnya profitabilitas dengan ekuitas dalam pelayanan kepada peserta, program dilaksanakan dengan prinsip nirlaba, terdapatnya akuntabilitas serta transparansi yang terjamin dengan menjunjung tinggi prinsip efektifitas, kehati-hatian, dan efisiensi (Indrayani, 2016).

Sebagai makhluk sosial, manusia hendaknya saling tolong menolong dalam hal kebaikan. Dalam Al-Qur'an surat Al Maidah [5]:2 disebutkan bahwa:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (المائدة: ٢).

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Sebagaimana firman Allah tersebut, konsep BPJS Kesehatan merupakan implementasi tolong menolong di antara masyarakat Indonesia dalam hal jaminan kesehatan. Dimana yang sehat membantu yang sakit dan masyarakat yang mampu bersedia ikhlas membayar iuran meskipun tidak menderita sakit. Dengan konsep gotong royong, semua akan tertolong. (Edris, dkk, 2016).

Perjanjian jaminan sosial yang dilakukan antara pihak BPJS Kesehatan dengan peserta merupakan asas ta'awun. BPJS Kesehatan adalah badan hukum bersifat nirlaba, yaitu badan hukum dengan pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh peserta. Sebagaimana Hadist Muslim dari Abu Hurairah:

مَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمٍ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا دَامَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ (رواه مسلم)

Artinya: Hadist Nabi SAW mengajarkan bahwa orang yang meringankan kebutuhan hidup saudaranya akan diringankan kebutuhannya oleh Allah. Allah

akan menolong hambanya selagi ia menolong saudaranya. (HR. Muslim dari Abu Hurairah) (Sukardi, 2016).

BPJS Kesehatan diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang proses pelaksanaannya tidak memakan waktu yang lama serta berjalan dengan efisien, khususnya proses layanan pendaftaran kepesertaan BPJS Kesehatan. Kanal pelayanan merupakan tempat atau media yang dapat digunakan oleh calon peserta atau peserta BPJS Kesehatan dalam melakukan proses administrasi membuat kepesertaan berupa pendaftaran peserta, perubahan data peserta, pembayaran iuran, pemberian informasi dan penanganan pengaduan (Arifin, dkk, 2022). Dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan pelanggan, agar peserta merasa puas serta loyal terhadap perusahaan.

Selain pelayanan kantor adapun juga pelayanan secara online yaitu dengan menggunakan aplikasi JKN Mobile. *JKN Mobile* adalah aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Terobosan baru yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. Selain itu, kemudahan yang diperoleh oleh pengguna *JKN Mobile* saat lupa membawa kartu cukup dengan memperlihatkan aplikasi tersebut, maka kartu sudah dapat dilihat oleh petugas secara online. Pada aplikasi *JKN Mobile* kepesertaan terdaftar per kartu keluarga bukan per individu (Wulandari, 2019).

Berdasarkan hasil observasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang bahwa setiap harinya pelanggan yang datang selalu ramai, dalam hal ini peneliti melakukan penelitian pada pelanggan yang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang. Alasan dilakukan penelitian ini karena di Kabupaten Pemalang hanya ada satu Kantor BPJS Kesehatan sehingga masyarakat Pemalang yang hendak mengurus BPJS Kesehatannya harus mendatangi kantor tersebut, dengan banyaknya jumlah pelanggan yang datang setiap harinya pasti menimbulkan rasa kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang. Misal dalam hal kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, tanggap, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang. Yang diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan antara lain variabel tangible (bukti fisik) dimana daya tarik fasilitas fisik seperti: gedung, lahan parkir, ruang tunggu, dan toilet serta penampilan pegawai yang bersih, rapih dan menarik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Reliability (keandalan) dimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, prosedur yang tidak rumit dan sesuai dengan harapan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Responsiveness (ketanggapan) dimana

kesediaan dan kemampuan pegawai tanggap terhadap keluhan pelanggan, pegawai selalu siap membantu pelanggan dan cepat dalam menyelesaikan masalah juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Assurance (jaminan) dimana pegawai mampu bersikap ramah, mempunyai pengetahuan yang luas dan dapat menjamin keamanan pelanggan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan empathy (empati) seperti sikap pegawai yang membantu mengarahkan pelanggan, mengerti keinginan pelanggan dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasar pada penjabaran sebelumnya, maka **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BPJS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG”** ditetapkan menjadi judul penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang di atas, maka bisa dirumuskan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan?
2. Apakah Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan?
3. Apakah Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan?

4. Apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan?
5. Apakah Empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka pelaksanaan penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan.
2. Untuk mengetahui apakah Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan.
3. Untuk mengetahui apakah Ketanggapan (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan.
4. Untuk mengetahui apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan.
5. Untuk mengetahui apakah Empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan hasil yang bisa bermanfaat menjadi bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama mengenai kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Bisa dijadikan sarana dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan kenyataan di lapangan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Sebagai prasyarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

b. Bagi Perusahaan

- 1) Menjadi sarana yang bisa dipergunakan sebagai pertimbangan perusahaan dalam menyusun kebijakan terkait pelayanan dan kinerja pegawai kepada pelanggan.
- 2) Sebagai usulan untuk meningkatkan pelayanan

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini, adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, dan ditutup dengan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Mencakup landasan teori terkait kualitas kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan, kemudian tinjauan pustaka, kerangka pemikiran serta ditutup dengan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, definisi operasional, sumber data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik untuk mengumpulkan data, uji yang digunakan, serta ditutup dengan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Mencakup deskripsi data, analisis data serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Mencakup kesimpulan, keterbatasan beserta saran.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya, maka disimpulkan dalam penelitian hal – hal sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Menjelaskan bahwa ketika kualitas atas sesuatu yang berwujud atau bentuk fisik maka tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang mengalami peningkatan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Menjelaskan bahwa ketika kualitas atas keandalan yang ditunjukkan oleh petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang maka tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang mengalami peningkatan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Menjelaskan bahwa ketika kualitas atas ketanggapan yang ditunjukkan oleh petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat terhadap pelayanan yang diberikan petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan dan kepastian (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Menjelaskan bahwa ketika kualitas atas jaminan dan kepastian yang ditunjukkan oleh petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang maka tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang cenderung meningkat.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepedulian (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Menjelaskan bahwa ketika kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang maka tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pemalang akan semakin kuat.

B. Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang kemungkinan dapat mempengaruhi hasil penelitian, antara lain:

1. Penelitian ini menggunakan perusahaan BPJS Kesehatan terkhusus pada kantor di Kabupaten Pemalang sehingga belum dapat menggeneralisasikan seluruh perusahaan BPJS Kesehatan di Kabupaten lainnya.
2. Dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner tertutup sehingga hasil belum terlalu dalam menggambarkan keadaan pelanggan maupun petugas BPJS Kesehatan dalam mendapatkan dan memberikan pelayanan.

3. Penelitian ini memiliki nilai adjusted R *Square* sebesar 0,628 atau 62,8% yang mengindikasikan bahwa variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan dan Kepastian (X4), dan Kepedulian (X5) hanya mampu menjelaskan 62,8% dari Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai mengindikasikan bahwa masih terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan perusahaan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan Kabupaten Pematang.

C. Saran dan Rekomendasi

1. Saran Bagi Perusahaan BPJS Kesehatan Kabupaten Pematang

Berdasar pada hasil penelitian diketahui bahwa variabel berwujud memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Atas dasar itulah maka perusahaan diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas fasilitas – fasilitas umum untuk pelanggan atau peserta BPJS Kesehatan seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet. Selain itu perusahaan perlu tetap menjaga lingkungan kantor agar selalu bersih dan nyaman untuk didatangi. Peran dari penampilan pegawai BPJS Kesehatan yang bersih, rapih, dan menarik pun terbukti dapat mendorong tingginya kepuasan pelanggan atas pelayanan kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pematang.

2. Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasar pada hasil penelitian maka diharapkan agar penelitian selanjutnya menguji model penelitian yang sama pada perusahaan jasa

diluar perusahaan subsektor jasa jaminan kesehatan, dengan tujuan agar hasil penelitian dapat lebih digeneralisasikan. Selain itu, perlu dilakukan pengkajian tambahan terkait faktor- faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, promosi, atau *customer experience*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Sarini dan Taufik. (2015). *Statistika Tanpa Stres*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Aditya Cholif Firmansyah. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)”. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, (1) 2, 82-93.
- AmeliaIndrayani.(2016). “Kualitas Pelayanan Pendaftaran Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kantor Layanan Operasional Kabupaten Lebak”. *Skripsi*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang
- Arikunto, Suharsimi.(2010).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty Ferdinand. (2006). “*Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- BPJS Kesehatan. (2020, Mei 19). Retrieved from [bpjskesehatan.go.id:https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/5b8c446214547b3f6727a710cd62dae7.pdf](https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/5b8c446214547b3f6727a710cd62dae7.pdf)
- BPJS-Kesehatan. (2020, Mei 19). Retrieved from [bpjs-kesehatan.go.id:https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/5)
- Catur. (2020, Februari 25). Struktur kepegawaian dan data pengunjung. (Vinna Hadiyatul Maula, Interviewer)
- Dwi Prasajo Rachmad, Aniek Wahyuti. (2016).“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, (5) 8, 4.
- Efendi Panjaitan Januar, Ai Lili Yuliati. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Manajemen*, (11) 2, 266.
- Ferry Setiawan. (2022).“Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat”. *Jurnal Publik*, (11) 01, 13-21
- Imam Ghozali. (2005).“*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Imam Ghozali. (2018). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irwanto, Rudi Akbar. (2017). “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan JKN pada BPJS Kesehatan”. *Jurnal Bisnis Administrasi*, (6) 2, 48.
- Jamsos Indonesia. (2021, Oktober 6). Retrieved from [jamsosindonesia.com:https://www.jamsosindonesia.com](https://www.jamsosindonesia.com)
- K Malhotra Naresh. (1996). *Marketing Reasearch: An Applied Orientation. Secon edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- K Soromi Reinhard, dkk. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, (9) 1, 21.
- Mila Alfionita, dkk. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti”. *Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, (3) 1, 1-14.
- MN Nasution. (2004). *Total Service Manajement Jasa Terpadu Edisi Pertama*. Jakarta: Ghalia.
- Mochamad Edris, Dina Lusianti. (2016). “Analisis Operasional BPJS Kesehatan terhadap Prinsip Ekonomi Syariah”. *University Research Colloquium*, 89.
- Nana Sukmadinata. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Philip Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Priadana, H. Moh. Sidik dan Muis Saludin. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rumiyanti. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam”. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Lampung
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta.
- Sultan Saribulang.(2018). “Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone”.*Skripsi*, Universitas Hasanuddin. Makassar
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syarifudin et. Al. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: TIM. 2014.
- Tim Laboratorium Jurusan.(2012).Pedoman Penyusunan Skripsi STAIN Tulungagung, Tulungagung: STAIN Tulungagung.
- Tony Wijaya.(2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*.Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Udin Ahidin, Triyono. (2014).“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan CV. RIA BUSANA Margonda-Depok”. *Jurnal Ilmiah*,(2) 1, 23-24.
- Umar, H. (2001). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Wikipedia.(2020, Mei 19). Retrieved from [wikipedia.org:https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan](https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan)
- Yusuf Muri.(2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.