

ABSTRAK

AINUN MAGFIRA. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Salobulo Kabupaten Wajo. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Ruliaty dan pembimbing II Sitti Nurbaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salobulo Kabupaten Wajo. Sampel penelitian ini diambil dari pengguna kartu BPJS Kesehatan Kelas III yang berjumlah 97 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert.

Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Program for the Social Science (SPSS) vers.24* mengenai pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salobulo Kabupaten Wajo. Penulis dapat menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Salobulo Kabupaten Wajo. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik uji t variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dengan $T \text{ hitung } 8,441 > T \text{ tabel } 1,985$ dan koefisien regresi sebesar 0,596 yang bernilai positif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien

ABSTRACT

AINUN MAGFIRA. (2023). The Effect of Health BPJS Service Quality on Patient Satisfaction at the Salobulo Health Center, Wajo Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised I Rulliaty and supervisor II Sitti Nurbaya.

This research is quantitative. This research was conducted to determine the effect of BPJS Health service quality on patient satisfaction at the Salobulo Health Center, Wajo Regency. The research sample was taken from Class III BPJS Health card users, totalling 97 respondents. The data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and related to the problem under study.

Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary and secondary data. The research instrument used in this study used the Likert scale method.

Based on the data research results using statistical calculations by applying the Statistical Program for the Social Science (SPSS) vers.24 regarding the effect of BPJS Kesehatan service quality on patient satisfaction at the Salobulo Health Center, Wajo Regency. The author can conclude that the service quality variable positively and significantly influences patient satisfaction at the Salobulo Health Center, Wajo Regency. This is evidenced by the results of the t-test statistic test for the service quality variable with a significance value of $0.001 < 0.05$ with T count $8.441 > T \text{ table } 1.985$ and a regression coefficient of 0.596, which is positive.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction