

ABSTRAK

WINDIYARTI SALSABILA. 2026. Pengaruh Kualitas SDM, Efektivitas Antrian Locket, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M. dan Dr. Sahabuddin N., S.E., M.M.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia (SDM), efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Sampel ini diambil dari peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. 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. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25 mengenai pengaruh kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas SDM, efektivitas antrian loket, dan fasilitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan Cabang Makassar diharapkan terus meningkatkan kualitas SDM, mengoptimalkan efektivitas sistem antrian loket, serta menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai guna meningkatkan kepuasan peserta.

Kata kunci: Kualitas SDM, Efektivitas Antrian Locket, Fasilitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Peserta.