

ABSTRAK

SULVIANI. 2026. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Sitti Nurbaya dan Syarifuddin Sulaiman.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor 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 melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* SPSS versi 26 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang telah di bahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan Cabang Makassar diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sehingga kepuasan peserta dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta, BPJS Kesehatan*