

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON PARTICIPANTS SATISFACTION IN BPJS KESEHATAN IN GARUT DISTRICT

BPJS Kesehatan as a new health program on February 14, 2020 as a form of implementation of the health insurance program. With the existence of BPJS Kesehatan, health insurance participants will receive health protection in the form of health care benefits and protection benefits in meeting basic needs. Of course, these two benefits can be enjoyed by every community who has paid the BPJS Kesehatan monthly dues.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and price on participant satisfaction at BPJS Kesehatan in Garut Regency.

In this research, the method used is descriptive verification method. While the data analysis technique used is the correlation technique between variables to prove the influence of service quality and price on participant satisfaction.

The results of the correlation analysis between service quality and price with participant satisfaction were $R = 0.720$. This shows a strong and unidirectional relationship between service quality (X_1) and price (X_2) with participant satisfaction (Y). The results of the analysis of the determinant coefficient show that service quality and price have an effect on participant satisfaction by 0.518 and the remaining 0.482 influenced by other factors. F test results obtained $F_{count} = 52,123 > F_{table} = 3,093$, meaning accepted and rejected, meaning that service quality and price simultaneously affect participant satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Participant Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KESEHATAN DI KABUPATEN GARUT

BPJS Kesehatan sebagai program kesehatan yang baru pada 14 Februari 2020 sebagai bentuk penyelenggaraan dari program jaminan kesehatan. Dengan adanya BPJS Kesehatan, peserta jaminan kesehatan akan memperoleh perlindungan kesehatan berupa manfaat pemeliharaan kesehatan dan manfaat perlindungan dalam memenuhi kebutuhan pokok. Kedua manfaat tersebut tentu saja bisa dinikmati oleh setiap masyarakat yang sudah membayar iuran BPJS Kesehatan setiap bulannya

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan peserta pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Garut.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah teknik korelasi antar variabel untuk membuktikan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan peserta.

Hasil analisis korelasi antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan peserta yaitu $R = 0,720$. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat dan searah antara kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) dengan kepuasan peserta (Y). Hasil dari analisis koefisien determinan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan peserta sebesar 0,518 dan sisanya sebesar 0,482 dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 52,123 > F_{tabel} = 3,093$, artinya H_a diterima dan H_o ditolak, artinya kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta .

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga ,Kepuasan Peserta.