

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	15
1.3. Pembatasan Masalah.....	15
1.4. Perumusan Masalah.....	16
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	16
1.6. Kegunaan Penelitian.....	17
1.6.1. Kegunaan Teoritis.....	17
1.6.2. Kegunaan Praktis.....	18
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori dan Konsep.....	20
2.1.1. Manajemen.....	20
2.1.2. Organisasi.....	23
2.1.3. Pemasaran.....	27
2.1.4. Bauran Pemasaran Jasa.....	30
2.1.5. Pengertian Jasa.....	33

2.1.5.1.	Karakteristik Jasa.....	35
2.1.5.2.	Kualitas Layanan.....	36
2.1.5.3.	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	38
2.1.6.	Pengertian Harga.....	39
2.1.7.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	41
2.1.7.1.	Tingkat Kepuasan Konsumen.....	44
2.1.7.2.	Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	44
2.1.7.3.	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	46
2.1.7.4.	Faktor Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	48
2.1.7.5.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	50
2.2.	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	51
2.2.1.	Kerangka Pemikiran.....	51
2.2.2.	Studi Empiris.....	56
2.2.3.	Hipotesis.....	59

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian.....	60
3.2.	Desain Penelitian.....	60
3.2.1.	Metode Yang Digunakan.....	60
3.2.2.	Jenis dan Sumber Data	62
3.3.	Operasionalisasi Variabel	63
3.4.	Populasi dan Sampel	65
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.6.	Instrumen Penelitian.....	68
3.7.	Teknik Analisis Data.....	70
3.7.1.	Metode Analisis Data	70
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	74
3.7.3.	Rancangan Analisis Data.....	76

3.7.3.1.	Analisis Deskriptif.....	76
3.7.3.2.	Analisis Koefisien Korelasi.....	77
3.7.3.3.	Koefisien Determinasi.....	78
3.2.7.4	Uji Hipotesis.....	78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian.....	85
4.1.1.	Profil Responden.....	85
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	87
4.1.2.1.	Keadaan Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Garut	87
4.1.2.2.	Keadaan Harga Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Garut.....	106
4.1.2.3.	Keadaan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Garut.....	119
4.1.3	Analisis Verifikatif.....	133
4.1.3.1.	Uji Asumsi Klasik.....	133
	4.1.3.1.1.Multikolinieritas.....	133
	4.1.3.1.2.Heteroskedastisitas.....	134
	4.1.3.1.3.Autokorelasi.....	135
	4.1.3.1.4.Normalitas.....	135
4.1.3.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	136
4.1.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Kesehatan di Kabupaten Garut.....	139
4.2.	Pembahasan.....	146
4.2.1.	Keadaan Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Garut.....	146
4.2.2.	Keadaan Harga Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Garut.....	147

4.2.3	Keadaan Kepuasan Peserta Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Garut.....	147
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Kesehatan Kabupaten Garut.....	148
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan.....	150
5.2.	Saran.....	152
	DAFTAR PUSTAKA	154
	LAMPIRAN	157

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pelayanan BPJS.....	4
Tabel 1.2	Harga (Iuran) BPJS Kesehatan Bagi Peserta Mandiri.....	8
Tabel 1.3	Survei Pendahuluan Tentang Kualitas Pelayanan.....	12
Tabel 1.4	Survei Pendahuluan Tentang Harga.....	13
Tabel 1.5	Survei Pendahuluan Tentang Kepuasan Peserta.....	14
Tabel 1.6	Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen.....	21
Tabel 2.2	Studi Empiris.....	57
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	64
Tabel 3.2	Standar Penilaian Untuk Reliabilitas.....	70
Tabel 3.3	Skala Likert.....	72
Tabel 3.4	Rentang Skor.....	76
Tabel 3.5	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	78
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	86
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	87
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Keberadaan Ruang Tunggu Yang Luas dan Bersih.....	88
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Karyawan Yang Rapih dan Bersih.....	89
Tabel 4.7	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	90
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Yang Besar Dari Karyawan Atas Keluhan Peserta BPJS Kesehatan.....	91
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Jalinan Komunikasi Yang Baik Dari Karyawan Dengan Peserta.....	93
Tabel 4.10	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i>	94

Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kantor BPJS Kesehatan Memiliki Jadwal Buka Yang Tepat.....	95
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Kesehatan.....	96
Tabel 4.13	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	97
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap Karyawan Yang Cepat Bila Ada Yang Tidak Dimengerti Oleh Peserta BPJS Kesehatan.....	98
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Sikap Karyawan Yang Ramah Kepada Peserta BPJS Kesehatan.....	100
Tabel 4.16	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	101
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Klaim Pembayaran Oleh Peserta BPJS Kesehatan.....	102
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Yang Terjaga Dalam Transaksi Pembayaran.....	103
Tabel 4.19	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	104
Tabel 4.20	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	105
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Kenaikan Besaran Harga (Iuran) BPJS Kesehatan Yang Ditetapkan Oleh Pemerintah Sangat Terjangkau.....	106
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga (Iuran) BPJS Kesehatan Dengan Daya Beli Masyarakat Saat Ini.....	108
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Iuran BPJS Kesehatan Saat Ini Dirasakan Sesuai Dengan Kualitas Jenis Pelayanan Yang Ditawarkan BPJS Kesehatan.....	109

Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Iuran BPJS Kesehatan Saat Ini Dirasakan Sesuai Dengan Fasilitas Kesehatan Yang Diberikan.....	110
Tabel 4.25	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Jasa Layanan.....	112
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Iuran BPJS Kesehatan Lebih Murah Dibandingkan Dengan Asuransi Kesehatan Lainnya.....	113
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Yang Ada Di Jenis Kelasnya.....	114
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap Denda Yang Dikenakan Tidak Memberatkan Apabila Peserta Telat Membayar Iuran BPJS Kesehatan.....	115
Tabel 4.29	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Manfaat.....	117
Tabel 4.30	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Harga.....	118
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Yang Dirasakan Karena Pemberian Pelayanan Oleh Karyawan.....	119
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Antara Kesesuaian Nilai Yang Dibayarkan dan Manfaat Yang Didapat.....	121
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dari Fasilitas Penunjang Kesehatan.....	122
Tabel 4.34	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	123
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dari Jasa Layanan Yang Diperoleh Sesuai Dengan Harapan.....	124
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Fasilitas Penunjang Sesuai Dengan Harapan.....	125
Tabel 4.37	Distribusi dan Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harapan.....	127

Tabel 4.38	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Yang Diperoleh Sehingga Menyarankan Pihak Lain Untuk Ikut Serta Menjadi Peserta BPJS Kesehatan Karena Pelayanan...	128
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Yang Diperoleh Sehingga Menyarankan Pihak Lain Untuk Ikut Serta Menjadi Peserta BPJS Kesehatan Karena Fasilitas.....	129
Tabel 4.40	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Yang Diperoleh Sehingga Menyarankan Pihak Lain Untuk Ikut Serta Menjadi Peserta BPJS Kesehatan Karena Manfaat.....	131
Tabel 4.41	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.....	132
Tabel 4.42	Uji Multikolinieritas.....	134
Tabel 4.43	Durbin Watson.....	135
Tabel 4.44	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	136
Tabel 4.45	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	137
Tabel 4.46	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	137
Tabel 4.47	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	137
Tabel 4.48	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	138
Tabel 4.49	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	138
Tabel 4.50	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	139
Tabel 4.51	Hasil Regresi Simultan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta.....	140
Tabel 4.52	Hasil Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Secara Parsial.....	141
Tabel 4.53	Hasil Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Secara Simultan.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Four Service Characteristic</i>	35
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Konsumen.....	43
Gambar 2.3	Paradigma Pemikiran.....	55
Gambar 2.4	Paradigma Penelitian.....	56
Gambar 3.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Secara Simultan.....	81
Gambar 3.2	Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Secara Parsial.....	84
Gambar 4.1	Garis Kontinum Keberadaan Ruang Tunggu Yang Luas dan Bersih.....	88
Gambar 4.2	Garis Kontinum Penampillan Karyawan Yang Rapih dan Bersih.....	90
Gambar 4.3	Garis Kontinum <i>Tangible</i>	91
Gambar 4.4	Garis Kontinum Perhatian Yang Besar Dari Karyawan Atas Keluhan Peserta BPJS Kesehatan.....	92
Gambar 4.5	Garis Kontinum Jalinan Komunikasi Yang Baik Dari Karyawan Dengan Peserta.....	93
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Empathy</i>	94
Gambar 4.7	Garis Kontinum Kantor BPJS Kesehatan Memiliki Jadwal Buka Yang Tepat.....	95
Gambar 4.8	Garis Kontinum Keandalan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta BPJS Kesehatan.....	97
Gambar 4.9	Garis Kontinum <i>Reliability</i>	98
Gambar 4.10	Garis Kontinum Daya Tanggap Karyawan Yang Cepat Bila Ada Yang Tidak Dimengerti Oleh Peserta BPJS Kesehatan.....	99
Gambar 4.11	Garis Kontinum Sikap Karyawan Yang Ramah Kepada Peserta BPJS Kesehatan.....	100

Gambar 4.12	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	101
Gambar 4.13	Garis Kontinum Kepastian Klaim Pembayaran Oleh Peserta BPJS Kesehatan.....	102
Gambar 4.14	Garis Kontinum Keamanan Yang Terjaga Dalam Transaksi Pembayaran.....	104
Gambar 4.15	Garis Kontinum <i>Assurance</i>	104
Gambar 4.16	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	106
Gambar 4.17	Garis Kontinum Kenaikan Besaran Harga (Iuran) BPJS Yang Ditetapkan Oleh Pemerintah Sangat Terjangkau....	107
Gambar 4.18	Garis Kontinum Kesesuaian Harga (Iuran) BPJS Kesehatan Dengan Daya Beli Masyarakat Saat Ini.....	108
Gambar 4.19	Garis Kontinum Iuran BPJS Kesehatan Saat Ini Dirasakan Sesuai Dengan Kualitas Jenis Pelayanan Yang Ditawarkan BPJS Kesehatan.....	110
Gambar 4.20	Garis Kontinum Iuran BPJS Kesehatan Saat Ini Dirasakan Sesuai Dengan Fasilitas Kesehatan Yang Diberikan.....	111
Gambar 4.21	Garis Kontinum Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Jasa Layanan.....	112
Gambar 4.22	Garis Kontinum Iuran BPJS Kesehatan Lebih Murah Dibandingkan Dengan Asuransi Kesehatan Lainnya.....	114
Gambar 4.23	Garis Kontinum Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Yang Ada Di Jenis Kelasnya.....	115
Gambar 4.24	Garis Kontinum Denda Yang Dikenakan Tidak Memberatkan Apabila Peserta Telat Membayar Iuran BPJS Kesehatan.....	116
Gambar 4.25	Garis Kontinum Kesesuaian Harga Dengan Manfaat.....	117
Gambar 4.26	Garis Kontinum Harga.....	118
Gambar 4.27	Garis Kontinum Kepuasan Yang Dirasakan Karena Pemberian Pelayanan Oleh Karyawan.....	120

Gambar 4.28	Garis Kontinum Terhadap Kepuasan Antara Kesesuaian Nilai Yang Dibayarkan dan Manfaat Yang Didapat.....	121
Gambar 4.29	Garis Kontinum Kepuasan Dari Fasilitas Penunjang Kesehatan.....	123
Gambar 4.30	Garis Kontinum Minat Berkunjung Kembali.....	124
Gambar 4.31	Garis Kontinum Kepuasan Dari Jasa Layanan Yang Diperoleh Sesuai Dengan Harapan.....	125
Gambar 4.32	Garis Kontinum Kepuasan Fasilitas Penunjang Sesuai Dengan Harapan.....	126
Gambar 4.33	Garis Kontinum Kesesuaian Harapan.....	127
Gambar 4.34	Garis Kontinum Kepuasan Yang Diperoleh Sehingga Menyarankan Pihak Lain Untuk Ikut Serta Menjadi Peserta BPJS Kesehatan Karena Pelayanan.....	129
Gambar 4.35	Garis Kontinum Kepuasan Yang Diperoleh Sehingga Menyarankan Pihak Lain Untuk Ikut Serta Menjadi Peserta BPJS Kesehatan Karena Fasilitas.....	130
Gambar 4.36	Garis Kontinum Kepuasan Yang Diperoleh Sehingga Menyarankan Pihak Lain Untuk Ikut Serta Menjadi Peserta BPJS Kesehatan Karena Manfaat.....	132
Gambar 4.37	Garis Kontinum Kepuasan.....	133
Gambar 4.38	Uji Heteroskedastisitas.....	134
Gambar 4.39	Uji Signifikan Koefisien Korelasi Antara Kualitas Pelayanan dan Harga Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta.....	144
Gambar 4.40	Uji Signifikan Koefisien Korelasi dengan Dua Pihak Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta.....	145
Gambar 4.41	Uji Signifikan Koefisien Korelasi dengan Dua Pihak Antara Harga dengan Kepuasan Peserta.....	146

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Kondisi Peserta dan Pelayanan BPJS.....	5
Grafik 1.2	Fasilitas Kesehatan.....	7
Grafik 1.3	Kepuasan Peserta BPJS.....	10