

ABSTRAK

Rosi Rismayanti (1106118), “**Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Konsumen**” (Survei pada Kepesertaan Karyawan Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung). Di bawah bimbingan Prof. Dr. Ratih Hurriyati, M.P.

Latar belakang penelitian ini adalah pelayanan pembuatan kartu yang lambat dan belum terstruktur dalam penanganan pembuatan kartu khusus kepesertaan karyawan badan usaha BPJS Kesehatan membuat kepuasan peserta menurun. Banyak keluhan yang disampaikan peserta karena telah membayar kewajiban dalam membayarkan iuran namun kartu BPJS Kesehatan belum juga dapat didapatkan atau kendala lain misalkan hanya sebagian kartu dari badan usaha yang telah selesai tercetak namun tidak ada kelanjutan yang jelas.

Transformasi Askes menjadi BPJS Kesehatan menghadirkan identitas baru dalam penyelenggaraan program jaminan sosial di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran: 1) *service excellence* pada kepesertaan karyawan badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. 2) kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung. 3) seberapa pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan konsumen kepesertaan karyawan badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung.

Objek dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan khusus karyawan badan usaha. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *service excellence* dan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode *explanatory survey*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratification sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 21.0 *for windows*.

Hasil temuan dalam penelitian ini antara lain: 1) *service excellence* pada kepesertaan karyawan badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung termasuk kedalam kategori hampir seluruhnya sesuai. 2) kepuasan konsumen pada kepesertaan karyawan badan usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung termasuk kedalam kategori hampir seluruhnya sesuai. 3) *Service excellence* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai korelasi sebesar 0,813 dan dengan nilai perolehan koefisien determinasi (KD) sebesar 66,1%. Hal ini menggambarkan bahwa sebesar 66,1% kepuasan konsumen disebabkan oleh *service excellence* dan sebesar 33,9% dipengaruhi faktor lain yang dalam hal ini tidak diteliti.

Kata Kunci: *Service excellence*, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

Rosi Rismayanti (1106118), ***“The Influence Of Service Excellence To Customer Satisfaction”*** (The Survey Was Participation Employees Business Entity BPJS Kesehatan Office Of The Main Branch Bandung). Under guidance of Prof. Dr. Ratih Hurriyati, M.P.

Background research is service get card delays and structured not in handling of making a specific card membership employees enterprises health makes bpjs of satisfaction participants were down. Many complaints participants for pay paying but intuition BPJS Kesehatan card has not been obtained or other obstacle suppose only a card from a company that has been completed printed but no continuance clear.

Transformation asks is BPJS Kesehatan call a whole new identity in the social security schemes in Indonesia. The purpose of this research are to describe: 1) Service excellence in participation employees business entity BPJS Kesehatan office of the main branch Bandung. 2) Customer satisfaction at membership employees BPJS Kesehatan enterprises soundness main branches Bandung. 3) How influence service excellence against customer satisfaction membership employees BPJS Kesehatan enterprises soundness main branches Bandung.

The object of the research is participants BPJS Kesehatan employees only enterprises. The independent variable (X) is service excellence and the dependent variable (Y) is customer satisfaction. The type of this research are descriptive and verificative. The method is used explanatory survey method. This research use stratification sampling technique with amount of sample 100 respondents. Technique of analysis data use regression linear analysis with SPSS 21.0 for windows.

The result of this research are: 1) service excellence in participation employees business entity BPJS Kesehatan office of the main branch bandung are part category almost entirely appropriate. 2) customer satisfaction at membership employees BPJS Kesehatan enterprises soundness offices are part of this category almost entirely appropriate. 3) service excellence have a positive influence to customer satisfaction with the value of coeffecient of correlation is 0,813 and the value of coeffecient of determination (KD) is 66,1%. This illustrates that amounted to 66.1% of customer satisfaction due to service excellence and by 33.9% influenced by other factors not examined in this case.

Keywords: *Service excellence, Customer satisfaction*