

**PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN
BPJS KESEHATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Nurul Hikmah
NIM : 43113010220
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 09 Februari 2017



Intan Nurul Hikmah
NIM: 43113010220

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Nurul Hikmah
NIM : 43113010220
Program Studi : S-1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harapan Pelanggan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan BPJS Kesehatan
Tanggal Lulus Ujian : 28 Februari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Privono, SE., ME.

Tanggal : 6 - 3 - 2017

Ketua Penguji

Yuhasril, SE., ME.

Tanggal : 3 - 3 - 2017

Dekan,

Dr. Harnovinsah, Ak., MSi., CA.

Tanggal : 6 - 3 - 2017

Ketua Program Studi

S-1 Manajemen,

Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal : 7/3 - 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harapan pelanggan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam penggunaan BPJS Kesehatan”**.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, S.E., M.E., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, M.M. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Keluarga Besar penulis khususnya kedua orang tua tercinta Bapak Suparman dan Ibu Siti Marhamah yang selalu memberikan doa, semangat, dan inspirasi yang tak ternilai harganya.
5. Sahabat terbaik saya Ragilia dan Andika yang telah banyak memberikan saya semangat, inspirasi, dan dukungan yang luar biasa serta memberikan motivasi dan doa.
6. Teman-teman saya Ana Ismaya, Nurhana, Diah, Beta, Vianti, Eka, Bella dan Dhea yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa selama menempuh perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
7. Temen-temen seperbimbingan saya yang sudah saling sharing pengetahuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tidak lupa juga Santi, Yunita, Ledyana dan Siska yang turut berdiskusi selama penyelesaian skripsi ini.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan motivasi dan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Penulis menyadari banyak keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun.

Jakarta, 09 Februari 2017

Intan Nurul Hikmah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	13
1. Pemasaran Sosial.....	13
2. Jasa	13
3. Harapan Pelanggan.....	15
a. Pengertian Harapan Pelanggan.....	15
b. Dimensi Harapan Pelanggan.....	17
4. Kepercayaan	18
a. Pengertian Kepercayaan	18
b. Dimensi Kepercayaan.....	19
5. Kualitas Layanan	22
a. Pengertian Kualitas Layanan	22

b.	Dimensi Kualitas Layanan.....	22
6.	Kepuasan Pelanggan.....	25
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
b.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	29
7.	PenelitianTerdahulu.....	30
8.	Hubungan Antar variabel	32
B.	Rerangka Pemikiran	34

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	36
B.	Desain Penelitian	37
C.	Definisi dan Operasional Variabel	37
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1.	Populasi	43
2.	Sampel	44
E.	Teknik Pengumpulan Data	45
F.	Metode Analisis Data	46
1.	Evaluasi <i>Measurement Model</i>	46
2.	PENGUJIAN Model Struktural atau Uji Hipotesis <i>(Inner Model)</i>	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	54

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas Rawat.....	55
C. Deskripsi Jawaban Responden	56
1. Variabel Harapan.....	56
2. Variabel Kepercayaan	56
3. Variabel Kualitas Layanan	57
4. Variabel Kepuasan.....	58
D. Metode Analisis Data : SEM – Partial Least Square.....	59
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	60
a. <i>Convergent Validity</i>	60
b. <i>Discriminant Validity</i>	67
c. <i>Composite Reliability</i>	69
2. Pengujian Model Struktural/Uji hipotesis (Inner Model).....	70
a. Nilai R-Square	70
b. <i>Goodness-fit Model</i>	71
c. Hasil Pengujian Hipotesis	72
E.Pembahasan	73

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	76
B. Saran	78
1. Bagi Perusahaan	78
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	79

DAFTAR PUSTAKA81

LAMPIRAN

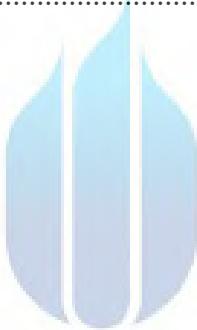
DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data hasil pre study.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
3.1	Operasionalisasi Variabel	40
3.2	Instrumen Skala Likert	43
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	54
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas Rawat	55
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harapan	56
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	56
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan.....	57
4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan.....	58
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	60
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1)	62
4.12	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2)	64
4.13	Hasil <i>Algorithm PLS</i> (Modifikasi 2).....	66
4.14	Hasil <i>Algorithm PLS</i> (Modifikasi 3).....	66
4.15	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loadings)	68
4.16	Hasil Pengujian <i>composite reliability</i>	70
4.17	Nilai R ² Variabel Endogen	71
4.19	Hasil Pengujian Hipotesis.....	72

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan Halaman

2.1	Rerangka Pemikiran.....	34
4.1	Hasil Algorithm PLS	61
4.2	Hasil Algorithm PLS (Modifikasi 1)	63
4.3	Hasil Algorithm PLS (Modifikasi 2)	65
4.4	Hasil Algorithm PLS (Modifikasi 3)	67
4.5	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (AVE)</i>	69
4.6	Hasil <i>Bostrapping</i>	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Data Demografi Responden.....	88
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Variabel Harapan.....	92
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan.....	96
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	100
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan.....	104
Lampiran 7 Hasil Uji SEM-SmartPLS Konstruk Diagram Jalur	108
Lampiran 8 Hasil Pengujian Convergent Validity	109
Lampiran 9 Konstruk Diagram Jalur Modifikasi 1	110
Lampiran 10 Hasil Pengujian Convergent Validity Modifikasi 1	111
Lampiran 11 Konstruk Diagram Jalur Modifikasi 2	112
Lampiran 12 Hasil Pengujian Convergent Validity Modifikasi 2	113
Lampiran 13 Hasil Uji Discriminant validity	114
Lampiran 14 Diagram Average Variance Extracted (AVE)	115
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas	116
Lampiran 16 Hasil Uji R Square.....	116
Lampiran 17 Hasil Uji Hipotesis	117
Lampiran 18 Hasil Pengujian Bootstrapping	118