

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how much influence the expectations of customers, trust and quality of service for customer satisfaction in the use BPJS. Data were obtained through a survey by distributing questionnaires to 135 respondents to the user BPJS. The sampling technique used was purposive sampling, while analysis tools used are Structural Equation Modeling (SEM) on SmartPLS program.

The results of this study indicate that customer expectations have positive and significant impact on satisfaction, trust has a positive and significant impact on satisfaction and service quality latter has positive and significant impact on satisfaction.

Keywords: the customer's expectations, trust, quality of service and satisfaction



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harapan pelanggan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan BPJS Kesehatan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 135 responden kepada pengguna BPJS Kesehatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah *structural equation modeling* (SEM) pada program SmartPLS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan yang terakhir kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci : harapan pelanggan, kepercayaan, kualitas layanan dan kepuasan

