

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of price, product quality, and quality of service to customer satisfaction of Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tigaraksa. The writer do this research because there are still many complaints that occur in the program of JKN-KIS BPJS Kesehatan, but the number of members who register also continues to grow. The type of this research is quantitative research by taking and using purposive sampling sample which is 100 people representing the population of Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) of JKN-KIS in Kabupaten Tangerang who has been become members for 2 years. The method of analysis used is multiple linear regression with SPSS 21 instrument. The result of hypothesis test shows that partially price variable, product quality, and service quality have positively and significant influence to customer satisfaction. Then simultaneously the price variables, product quality, and service quality positively and significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan peserta pekerja bukan penerima upah (PBPU) BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tigaraksa. Penelitian ini dilakukan karena masih banyaknya keluhan yang terjadi dalam penyelenggaraan program JKN-KIS BPJS Kesehatan, akan tetapi jumlah peserta yang mendaftar juga terus bertambah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mengambil dan menggunakan sampel dengan maksud (*Purposive Sampling*) yaitu sampel sebanyak 100 orang yang mewakili populasi peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) JKN-KIS di wilayah Kabupaten Tangerang yang telah menjadi peserta selama 2 tahun. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan instrumen SPSS 21. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara simultan variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

