

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. ASKES DENGAN KEPUASAN PESERTA ASKES KOMERSIAL

TEGUH ARIF RUSMAN -- E2A305108
(2008 - Skripsi)

PT. Askes KCU Gedong Kuning sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa khususnya asuransi kesehatan di Daerah Istimewa Yogyakarta, dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam upaya untuk tetap unggul dalam persaingan baik jangka pendek maupun jangka panjang dengan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi : wujud nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan perhatian. Masih banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan PT. Askes KCU Gedong Kuning, membuat perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pesertanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan. Jenis penelitian ini adalah Explanatory Research dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta askes komersial dengan paket blue yang berjumlah 1901 kemudian diambil sample sebanyak 100 responden. Data diperoleh melalui kuesioner dengan cara proportionate stratified random sampling, kemudian dianalisa menggunakan uji statistik Spearman Rank dengan derajat kepercayaan 95% dan koefisien alfa = 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi terbanyak terhadap wujud nyata adalah kategori cukup 64%, persepsi terbanyak terhadap kehandalan adalah kategori cukup yaitu 69%, persepsi terbanyak terhadap daya tanggap adalah kategori cukup yaitu 63%, persepsi terbanyak terhadap jaminan adalah kategori cukup yaitu 60%, persepsi terbanyak terhadap perhatian adalah kategori cukup yaitu 63% dan persepsi terbanyak terhadap kepuasan adalah kategori cukup yaitu 75%. Dari uji statistik Spearman Rank didapat nilai 0,209 dengan nilai $p= 0,037$ untuk wujud nyata dengan kepuasan, nilai 0,233 dengan nilai $p=0,026$ untuk kehandalan dengan kepuasan, nilai 0,234 dengan nilai $p=0,019$ untuk daya tanggap dengan kepuasan, nilai 0,228 dengan nilai $p=0,019$ untuk jaminan dengan kepuasan, nilai 0,224 dengan nilai $p=0,025$ untuk perhatian dengan kepuasan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi peserta yang berupa wujud nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dengan tingkat kepuasan peserta

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan