

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA PT. ASKES (PERSERO) CABANG UTAMA  
SEMARANG**

*Diana Laura Magdalena Saragih*

Universitas Diponegoro Semarang

*Abstract*

*The purpose of this research is to test the influences of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible on customer satisfaction. Using these variables are to solve the arising problem within PT Askes (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang.*

*The samples size of this research is 100 customers of PT Askes (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Then data is analyzed by using multiple regression test run with the help of SPSS program. The result show that reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible give positive and significant impact toward customer's satisfaction.*

*The empirical findings indicate that reliability give significant effect on customer satisfaction are 0,683; responsiveness give significant effect on customer satisfaction are 0,370; assurance give significant effect on customer satisfaction are 0,214; empathy give significant effect on customer satisfaction are 0,209; and tangible give significant effect on customer satisfaction are 0,234.*

*Keyword : reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible and customer satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Persaingan yang semakin kuat dalam dunia bisnis terutama dalam bidang asuransi, menuntut para pihak perusahaan asuransi dalam prakteknya untuk selalu memperhatikan permintaan dan keluhan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan pada pelanggan itu baik dan memuaskan akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja usaha.

Peningkatan kepuasan pelanggan berdampak langsung pada tingkah laku dan sikap pelanggan dengan adanya penurunan keluhan, penambahan kepercayaan dan pengulangan pembelian jasa oleh pelanggan. Kinerja pelayanan yang tinggi bersifat sangat mendasar (*essential*) bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan jasa. Pelayanan yang berkinerja tinggi adalah suatu pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen atau dengan kata lain mampu melebihi dari harapan konsumen (Andreasson, 1994).

Pada perkembangan saat ini, pelayanan publik (*public service*) dituntut untuk dapat memberikan rasa puas terhadap kebutuhan pemakai jasa. Dengan kata lain, aspek kepuasan memegang peranan penting dalam kualitas pelayanan publik. Semakin cepat dan tepat proses pelayanan publik makin memuaskan pemakai jasa.

PT. Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero) merupakan badan usaha milik pemerintah yang bergerak di sektor jasa khususnya asuransi kesehatan, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan semaksimal dengan menawarkan janji berupa jaminan kepastian dalam pelayanan kesehatan bagi pesertanya. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan PT Askes (Persero) dapat dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas yang terdiri dari keandalan layanan Askes (*reliability*), daya tanggap petugas Askes (*responsiveness*), jaminan layanan Askes (*assurance*), sikap empati petugas Askes (*emphaty*) dan sarana fisik (*tangible*). Berdasarkan kritik dan saran peserta Askes di kantor Askes cabang Semarang dari tahun 2009 sampai dengan 2011 terdapat masih tingginya keluhan peserta PT Askes terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan yang dirasakan terutama tentang proses klaim perorangan yang lama dan berbelit serta areal parkir yang sempit. Tingginya keluhan ini menjadikan PT. Askes (Persero) KCU Semarang harus mewaspadai rendahnya kualitas pelayanan yang diterima peserta yang dapat berdampak pada rendahnya kepuasan terhadap kinerja PT Askes (Persero) KCU Semarang.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan peserta Askes melalui lima variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan layanan Askes, daya tanggap petugas Askes, jaminan layanan askes, sikap empati

petugas askes dan sarana fisik. Dari perumusan masalah tersebut, dapat diturunkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah *keandalan layanan* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan peserta PT. Askes (Persero) KCU Semarang?
2. Apakah *daya tanggap karyawan* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan peserta PT. Askes (Persero) KCU Semarang?
3. Apakah *jaminan layanan* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan peserta PT. Askes (Persero) KCU Semarang?
4. Apakah *sikap empati karyawan* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan peserta PT. Askes (Persero) KCU Semarang?
5. Apakah *sarana fisik* memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta PT. Askes (Persero) KCU Semarang?

## **TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Istilah kualitas memiliki banyak definisi dan mengandung berbagai makna. Setiap orang akan mengartikannya secara berlainan, seperti: kualitas sebagai derajat sejauhmana produk memenuhi spesifikasi-spesifikasinya (Tjiptono (1996) dan Wyckoff (1992)). Supranto (1997), kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/pelanggan. Sedangkan Gronroos (1984) seperti yang dikutip oleh L Suryanto, FX Sugiyanto dan Sugiarti (2002), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Parasuraman et.al (1998) juga menyatakan bahwa jasa mempunyai karakteristik tidak nyata, tidak dapat dipisahkan antara produk dan penggunanya dan produknya beragam. Parasuraman et.al (1988) juga mengidentifikasi lima kualitas dalam jasa pelayanan, yaitu :

1. Keandalan, adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap adalah kemampuan para staff untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

3. Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang muncul dan dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan
5. Sarana fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Beberapa definisi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1998). Menurut Engel (1990:1996) kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi apa yang telah di harapkan. Sedangkan Kotler (1998), mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan performan atau kinerja dengan harapannya.

Selanjutnya dalam membangun kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997) salah satunya dapat dicapai melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang ekselen merupakan wujud pemberian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melebihi harapan mereka, hal ini menyangkut pemberian kepuasan kepada pelanggan melalui layanan semenjak dari proses pembelian awal sampai dengan pasca pembelian. Atau dengan kata lain proses pelayanan pelanggan semua kegiatan untuk mempermudah pelanggan menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan mendapatkan pelayanan, jawaban, penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan.

## **Pengaruh Antar Variabel Penelitian**

### **1. Pengaruh *Keandalan layanan Terhadap Kepuasan pelanggan***

Menurut Assauri (2000), pengertian *keandalan layanan* adalah adanya suatu pelibatan yang konsisten akan kinerja dari perusahaan dalam melihat ketergantungan mereka pada kondisi objektif pada saat melakukan pelayanan. Ini dapat diartikan juga adanya suatu upaya untuk melakukan kinerja perusahaan secara optimal dalam memberikan pelayanan yang benar pada saat pertama. Oppewal dan Vriens (2000) dalam penelitian mereka mengemukakan beberapa indikator dari *keandalan layanan*, antara lain : ketepatan jam pelayanan, kecepatan dan ketepatan setiap transaksi, serta efisiensi selama pelayanan.

Hasil penelitian Oppewal dan Vriens (2000) juga didukung oleh penelitian Parasuraman et al., (1998) yang menyatakan bahwa keandalan layanan mampu membangun persepsi positif dari nasabah dalam meningkatkan kepuasannya.

**H1: Keandalan layanan Askes yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes**

Hipotesis pertama didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oppewal dan Vriens (2000) dan Parasuraman et al., (1998), Budi Hardiansyah (2009).

**2. Pengaruh Daya tanggap karyawan Terhadap Kepuasan pelanggan**

Parasuraman et.al (1988) mendefinisikan *daya tanggap karyawan* (daya tanggap) sebagai kemampuan para staff untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Sedangkan Zeithaml et al (1990), menjelaskan bahwa *daya tanggap karyawan* adalah keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga.

Menurut Assauri (2000), *daya tanggap karyawan* merupakan suatu kemampuan seorang pelayanan jasa untuk dapat membaca jalan pikiran pelanggan dalam mengharapkan produk yang mereka inginkan, sehingga pelanggan merasakan suatu perhatian yang serius dari pihak perusahaan akan harapan yang mereka butuhkan, dalam arti perusahaan dengan cepat mengambil inisiatif akan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Oppewal dan Vriens (2000) dalam penelitian mereka mengemukakan beberapa indikator dari daya tanggap pegawai, yaitu: responsive terhadap kebutuhan nasabah serta ketepatan dan ketegasan dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi nasabah. Pengaruh daya tanggap pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa didukung oleh penelitian Parasuraman et al., (1998) yang menunjukkan bahwa kemampuan para staff untuk membantu pengguna jasa dengan memberikan pelayanan terbaik yang menunjukkan daya tanggap pegawai yang tinggi maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat.

Berdasarkan telaah teoritis yang disampaikan sebelumnya, maka Hipotesis (H2) yang diajukan sebagai berikut :

**H2: Daya tanggap Petugas Askes yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes**

Hipotesis kedua didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oppewal dan Vriens (2000) dan Parasuraman et al., (1998), Budi Hardiansyah (2009).

### 3. Pengaruh *Jaminan layanan Terhadap Kepuasan pelanggan*

*Jaminan layanan*, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian yang menggunakan dimensi jaminan / jaminan layanan yang telah dilakukan oleh Angur et al. (1999) dan Lassar et al. (2000) menyebutkan bahwa makin terjamin kerahasiaan pelanggan pada suatu perusahaan akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut. Indikator yang dipergunakan dalam mengukur konstruk dimensionalisasi jaminan adalah sebagai berikut; memberikan jasa sebagaimana yang dijanjikan, dan komunikasi yang berkualitas. Jaminan atas terpenuhinya harapan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Parasuraman et al., (1998) yang menyatakan bahwa jaminan layanan mampu membangun persepsi positif dari pengguna jasa dalam meningkatkan kepuasannya.

Berdasarkan telaah teoritis tersebut, maka Hipotesis (H5) yang diajukan sebagai berikut :

**H3: *Jaminan layanan Askes yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes***

Hipotesis ketiga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Angur et al. (1999) dan Lassar et al. (2000) dan Parasuraman et al., (1998), Budi Hardiansyah (2009).

### 4. Pengaruh *Sikap empati karyawan Terhadap Kepuasan pelanggan*

Menurut Zeithaml (1990), pengertian *sikap empati karyawan* (empati) adalah memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing pelanggan.

Parasuraman (Assauri, 2000) menyatakan ada 10 bagian yang dapat menjadi penentu kualitas pelayanan kepada pelanggan, salah satunya adalah *courtesy*, dalam kegiatan ini adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tercermin dari pribadi karyawan seperti sikap sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga karyawan mampu memenangkan hati pelanggan.

Oppewal dan Vriens (2000) dalam penelitian mereka mengemukakan beberapa indikator dari *sikap empati karyawan*, yaitu: selalu menyapa pelanggan dengan salam, pelanggan dilayani dengan sopan dan bersahabat, serta petugas mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Parasuraman et al., (1998) menyatakan bahwa sikap empati yang kuat dari karyawan mampu membangun persepsi positif dari pengguna jasa dalam meningkatkan kepuasannya.

Berdasarkan telaah teoritis yang disampaikan, maka Hipotesis (H3) yang diajukan sebagai berikut :

**H4: Sikap empati Petugas Askes yang baik berpengaruh positif terhadap peserta Askes**

Hipotesis keempat didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oppewal dan Vriens (2000) dan Parasuraman et al., (1998), Budi Hardiansyah (2009).

**5. Pengaruh Sarana fisik Terhadap Kepuasan pelanggan**

Konsep Sarana fisik Asset dalam asuransi lebih banyak pada fasilitas fisik, petugas, sarana komunikasi (Rusdarti, 2004). Fasilitas fisik disini berupa interior dan peralatan kantor, Kenyamanan Ruangan, dan Toilet. Sarana pendukung fisik merupakan persepsi dan penilaian pelanggan terhadap kelengkapan peralatan, Kecanggihan peralatan, keakuratan peralatan serta lokasi peralatan yang strategis. Berbagai penelitian yang dilakukan di industri asuransi telah memberikan bukti bahwa dimensi keterwujudan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Misalnya penelitian Bloemer et al. 1998; Angur et al. 1998).

Sarana fisik didefinisikan oleh Zithaml (1990) sebagai penampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan komunikasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gupta (1988) menyatakan bahwa peranan kualitas pelayanan yang didukung sarana pendukung fisik yang baik, lebih canggih, lebih akurat dan lebih lengkap dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Parasuraman et al., (1998) menyatakan bahwa layanan fisik (tangible) mampu membangun persepsi positif dari nasabah dalam meningkatkan kepuasannya.

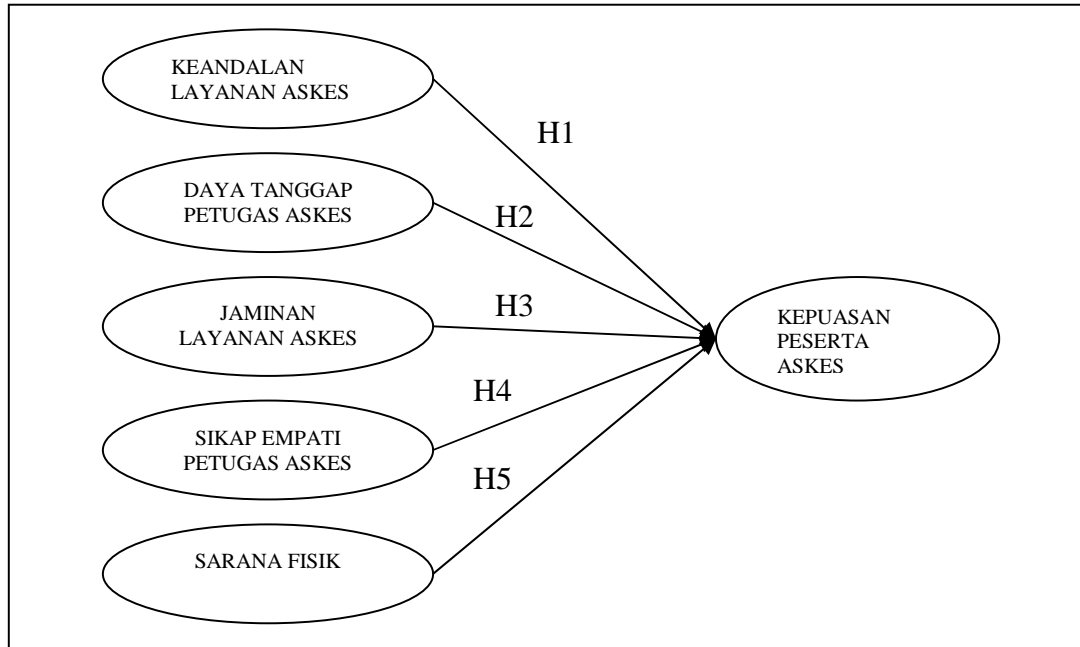
Berdasarkan telaah teoritis diatas, maka Hipotesis (H4) yang diajukan sebagai berikut :

**H5: Sarana fisik yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes**

Hipotesis kelima didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gupta (1988) dan Parasuraman et al., (1998), Budi Hardiansyah (2009).

Berdasarkan kepada landasan teori dan penelitian masalah terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut:

**Gambar 2.1:**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



Sumber : Oppewal dan Vriens (2000) dan Parasuraman et al., (1998), Angur et al. (1999) dan Lassar et al. (2000), Gupta (1988), Budi Hardiansyah (2009)

### **Variabel dan Indikator Variabel**

Konsep pengukuran dalam penelitian ini dibagi atas lima variabel dan masing – masing variabel diukur dengan beberapa indikator. Lima variabel tersebut adalah *keandalan layanan, daya tanggap karyawan, jaminan layanan sikap empati karyawan, dan sarana fisik*.

Pengaruh langsung variabel *keandalan layanan* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan ada enam indikator, yaitu : asuransi terpercaya (X1.1), ketepatan pelayanan (X1.2), kemudahan dalam proses pembuatan atau pembaharuan kartu askes (X1.3), kemudahan dalam proses klaim perorangan (X1.4), pengetahuan petugas askes yang baik tentang prosedur pelayanan (X1.5), Memiliki jaringan kerja sama dengan Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) / provider yang luas (X1.6).

Untuk variabel *daya tanggap karyawan* diukur dari lima indikator, yaitu : Petugas Askes cepat tanggap (X2.1), Petugas Askes selalu siap membantu (X2.2), Menyelesaikan keluhan pelanggan



dengan cepat dan tepat (X2.3), Memberikan penjelasan dengan informatif (X2.4), dan Petugas Askes memberikan saran kepada pelanggan (X2.5).

Adapun untuk variabel *jaminan layanan* diukur dari tiga indikator, yaitu : pemastian peserta mendapat rasa aman (X3.1), pemastian dijaga kerahasiaan peserta (X3.2), pemastian mendapat obat sesuai yang dibutuhkan (X3.3), dan pemastian transparansi iur biaya untuk pelayanan dan obat (X3.4).

Untuk variabel *sikap empati karyawan* diukur dari enam indikator, yaitu : pelayanan ramah (X4.1), petugas askes memberikan penjelasan dengan ramah (X4.2), Petugas Askes mudah untuk dihubungi (X4.3), Petugas askes perhatian terhadap pasien (X4.4), Petugas askes menjelaskan tentang iur biaya dengan ramah (X4.5).

Untuk variabel *sarana fisik* diukur dari tujuh indikator, yaitu : Lokasi mudah dijangkau (X5.1), area parkir yang memadai (X5.2), Kelengkapan sarana (X5.3), Tersedia ruang tunggu dengan tempat duduk memadai (X5.4), Kebersihan kantor Askes terjaga (X5.5), Ketersediaan kotak saran (X5.6), ketersedianya tanda petunjuk pelayanan (X5.7).

Untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan tiga indikator yang dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Garbarino dan Johnson (2001), Anderson dan Narus (1990), Garvin (dalam Tjiptono, 2001) yang meliputi : rasa senang atas layanan yang diberikan (Y1.1), tidak ada komplain (Y1.2), sharing informasi yang positif (Y1.3).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan di daerah Semarang yaitu pada PT Askes (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta PT Askes (Persero) KCU Semarang sejumlah 411 peserta.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu metode untuk memilih sampel yang memiliki tujuan secara subyektif. Hal ini dilakukan karena peneliti telah memahami bahwa kelompok sasaran tertentu saja yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dan memenuhi kriteria yang ditentukan peneliti (Ferdinand, 2011). Adapun kriteria dalam pengambilan sampel adalah yang telah menjadi peserta PT. Askes diatas 2 tahun, dan peserta yang pernah mengajukan klaim perorangan dan atau yang pernah membuat / memperbaharui kartu askes.

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus Slovin (Husen Umar, 1997) yaitu sebanyak 100 peserta. Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan identitas responden, kualitas pelayanan PT Askes dan kepuasan peserta Askes.

## **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Sebelum dilakukan analisis regresi berganda, maka dilakukan statistik deskriptif . Tujuannya untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya mengenai variable-variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks.

Pada kuesioner yang digunakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kevalidan angket. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar indikator penyusun variabel dengan skor total variabel.

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Hasil dari pengujian ini menyatakan bahwa semua butir pertanyaan dari kuesioner adalah valid dan reliabel.

Untuk pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu yang meliputi: normalitas data, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. Dari uji normalitas data dengan menggunakan kolmogorov smirnov menunjukkan bahwa semua data terdistribusi dengan normal dengan tingkat signifikansi diatas 5%. Sedangkan untuk uji multikolinearitas, di dapat angka VIF yang kurang dari 10 yang berarti bahwa diantara variabel-variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas. Dari hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak satupun dari variable-variabel independen yang signifikan mempengaruhi variable terikat, dimana nilai probabilitas signifikansinya lebih besar 5% sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Metode Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah metode regresi berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi. Model analisis regresi berganda yang dipakai seperti dapat dilihat di bawah ini :

$$Y = bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

Dimana, Y (Kepuasan peserta Askes); X<sub>1</sub> (Keandalan layanan Askes); X<sub>2</sub> (Daya tanggap petugas Askes); X<sub>3</sub> (Jaminan layanan Askes); X<sub>4</sub> (Sikap empati petugas Askes); dan X<sub>5</sub> (Sarana fisik).

## PENGUJIAN HIPOTESIS

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian menggunakan bantuan program komputer *SPSS forWindows 11.5*. Adapun ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut

**Tabel 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,599	,440		1,363	,176
KLA	,694	,072	,683	9,606	,000
DTPA	,311	,120	,370	2,591	,011
SEPA	,297	,142	,209	2,091	,043
SF	,256	,104	,234	2,462	,015
JLA	,219	,090	,214	2,429	,017

a. Dependent Variable: KP

Berdasarkan tabel 1 maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,683 X_1 + 0,370 X_2 + 0,214 X_3 + 0,209 X_4 + 0,234 X_5$$

### Pengujian Hipotesis 1

H1: Keandalan layanan Askes (keandalan) yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh variabel keandalan layanan Askes terhadap kepuasan peserta ditunjukkan dengan nilai t-hitung 9,606 dan positif 0.000. Kedua nilai tersebut ternyata memenuhi syarat untuk penerimaan H1 karena nilai t-hitung 9,606 lebih besar dari t-Tabel 1,985 dan probabilitas 0,000 lebih kecil dari dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel keandalan layanan askes berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

## **Pengujian Hipotesis 2**

H2 :Daya tanggap petugas Askes yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes  
Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh variabel daya tanggap petugas Askes terhadap kepuasan peserta ditunjukkan dengan nilai t-hitung 2,591 dan positif 0.011. Kedua nilai tersebut ternyata memenuhi syarat untuk penerimaan H2 karena nilai t-hitung 2,591 lebih besar dari t-Tabel 1,985 dan probabilitas 0,011 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel daya tanggap petugas Askes berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

## **Pengujian Hipotesis 3**

H3: Jaminan layanan Askes yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes  
Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh variabel jaminan layanan Askes terhadap kepuasan peserta ditunjukkan dengan nilai t-hitung 2,429 dan positif 0,017. Kedua nilai tersebut ternyata memenuhi syarat untuk penerimaan H3 karena nilai t-hitung 2,429 lebih besar dari t-Tabel 1,985 dan probabilitas 0,017 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel jaminan layanan Askes berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

## **Pengujian Hipotesis 4**

H4: Sikap empati petugas Askes yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh variabel sikap empati petugas Askes terhadap kepuasan peserta ditunjukkan dengan nilai t-hitung 2,091 dan positif 0,043. Kedua nilai tersebut ternyata memenuhi syarat untuk penerimaan H4 karena nilai t-hitung 2,091 lebih besar dari t-Tabel 1,985 dan probabilitas 0,043 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel sikap empati petugas Askes berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

## **Pengujian Hipotesis 5**

H5: Sarana fisik yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta Askes

Parameter estimasi untuk pengujian pengaruh variabel sarana fisik terhadap kepuasan peserta ditunjukkan dengan nilai t-hitung 2,462 dan positif 0,015. Kedua nilai tersebut ternyata memenuhi syarat untuk penerimaan H5 karena nilai t-hitung 2,462 lebih besar dari t-Tabel 1,985 dan probabilitas 0,015 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel sarana fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

Hasil uji f dalam penelitian ini diperoleh nilai F sebesar 36,760 dengan signifikansi 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa semua variable independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable dependennya. Sedangkan untuk nilai adjusted R<sup>2</sup> yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,644. Hal ini menunjukkan sebesar 35,6 % kepuasan peserta Askes dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan layanan Askes, daya tanggap petugas Askes, jaminan layanan Askes, sikap empati petugas Askes dan sarana fisik mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta Askes. Tetapi variabel independen yang paling mempengaruhi kepuasan peserta Askes adalah variabel keandalan layanan askes dengan nilai koefisien variabel keandalan layanan askes sebesar 0,683 yang bernilai paling tinggi dibandingkan nilai koefisien variabel lainnya.
2. Variabel keandalan layanan Askes dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan peserta, maka disarankan petugas Askes harus terus dibekali pengetahuan dan pelatihan tentang prosedur dan pelayanan prima agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada peserta.
3. Pada penelitian berikutnya disarankan untuk menambah variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta Askes. Variabel yang disarankan seperti Komitmen peserta (Pramono, 2001), Image (Duffy, 2000), dan Rasa Percaya (Morgan dan Hunt, 1994). Selain itu indikator penelitian yang digunakan juga dapat diperinci untuk dapat menggambarkan bagaimana strategi yang dijalankan dan target yang ditetapkan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan peserta Askes.

