

ABSTRAK

Rahmatika Saputri (15090150/2015) Pengaruh *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pengguna Layanan Jasa Primer Pada Puskesmas Nanggalo Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien 2) pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien, 3) pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien 4) pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien 5) pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien 6) pengaruh *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2019.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan pengguna layanan jasa primer pada Puskesmas Nanggalo Padang. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 120 pasien. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan analisis induktif, dengan bantuan program SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: **Pertama** *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,553. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 2,773 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila *tangible* meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,553 dalam setiap satuannya. **Kedua** *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,691. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 3,447 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila *emphaty* meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,691 dalam setiap satuannya. **Ketiga** promosi *reliability* ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,817. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 3,111 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila *reliability* meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,817 dalam setiap satuannya. **Keempat** *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,825. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 3,309 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila *responsiveness* meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,326 dalam setiap satuannya. **Kelima** *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,729. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 3,375 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila *responsiveness* meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,729 dalam setiap satuannya. **Keenam**, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana diperoleh nilai $F_{hitung} 114,966 > F_{tabel} 2,29$ dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti H_a diterima dan H_0 ditolak.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien harus meningkatkan *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan pengguna layanan jasa primer pada Puskesmas Nanggalo Padang.