

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) D.I Yogyakarta, (Studi Kasus :Cabang Utama)

JURNAL



Oleh :

Nama : Dorry Ginanta

Nomor Mahasiswa : 12313270

Jurusan : Ilmu Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2016

PENGESAHAN

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS
Kesehatan D.I Yogyakarta, (Studi Kasus :Cabang Utama)**

Nama : Dorry Ginanta

Nomor Mahasiswa :12313270

Jurusan : Ilmu Ekonomi

Yogyakarta, 28 Juli 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Priyonggo Suseno, S.E.,M.Sc.

alisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) D.I Yogyakarta, (Studi Kasus :Cabang
Utama)

Dorry Ginanta – 12313270

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan cabang utama D.I Yogyakarta. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sample purposive sampling. Hasil analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi bukti fisik ,keandalan dan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta program BPJS kesehatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja, maka BPJS kesehatan D.I Yogyakarta harus meningkatkan kualitas pelayanan dari segi bukti fisik, keandalan dan daya tanggap.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hal yang paling penting dalam kehidupan manusia, yang memiliki banyak cara dalam pemenuhannya. Indonesia memiliki berbagai macam latar belakang penduduk dari tingkat kesejahteraan masyarakat yang berbeda-beda. Tidak sedikit masyarakat kurang mampu yang kurang dapat memperhatikan kesehatannya. Oleh karena itu peran pemerintah sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan. Bantuan yang diberikan pemerintah dapat dilihat dari kebijakan kesehatan yang sangat membantu masyarakat. Salah satunya adalah BPJS Kesehatan. Sebagai penentu kebijakan, pemerintah memiliki target maupun tujuan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan baru dilaksanakan pada 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan merupakan penyempurnaan upaya pemerintah untuk memberi kesejahteraan pada masyarakat di bidang kesehatan.

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta juga dilakukan oleh Repi (2013), yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perseroan Terbatas (PT) Askes Di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan” penelitian mengungkapkan bahwa, kualitas pelayanan PT Askes yang ada di RSUD GMIM Kalooran masih belum maksimal, yang diukur melalui aspek: ketersediaan sarana informasi yang masih minim, sehingga membingungkan pengguna jasa askes dalam pengurusan administrasi, keramahan sikap petugas yang berfluktuatif, kadang ramah, kadang juga tidak, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang masih belum mampu menunjang pelayanan bagi pengguna jasa layanan PT Askes.

Penelitian lain tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta juga dilakukan oleh Muttaqin (2013), yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang**” Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Saran penulis adalah untuk meningkatkan kepuasan peserta dapat dilakukan dengan cara meningkatkan dan membenahi lima variabel bebas tersebut yang dirasa masih kurang maksimal.

Penelitian lain tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta juga dilakukan oleh Purnama (2013) penulis melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta

Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja PT. Jamsostek Cabang D.I Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja PT Jamsostek Cabang D.I Yogyakarta. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan teknik penarikan sample purposive sampling. Hasil analisis data dengan menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi bukti fisik ,keandalan dan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja, maka PT Jamsostek Cabang D.I Yogyakarta harus meningkatkan kualitas pelayanan dari segi bukti fisik, keandalan dan daya tanggap.

Berbeda dengan peneitian sebelumnya Utami (2013) yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA”** melakukan penelitian untuk mengetahui :

- (1) Kepuasan Peserta pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
- (2) Kualitas Pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
- (3) Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
- (4) Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan peserta karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

Subjek penelitian ini adalah peserta di PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta yang diambil sebanyak 30 peserta. Data dikumpulkan dengan observasi dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif persentase, analisis regresi ganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta dengan r hitung = 0,832 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan peserta dengan r hitung = 0,843 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta dengan R hitung = 0,861 dan hasil dari F hitung = 20,5 lebih besar dari F tabel = 3,35.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2012) yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA PADA PT. ASURANSI TAKAFUL UMUM CABANG PEKANBARU” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Adapun pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 95 peserta. Analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS V.17.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS terbukti bahwa secara parsial tangible, responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan peserta pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan t 0.000 untuk variabel tangible, variabel reliability tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan peserta, signifikan t 0,011 untuk variabel responsiveness, signifikan 0,024 untuk variabel assurance dan, signifikan t 0,001 untuk variabel empathy, sedangkan secara simultan tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan peserta pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

Landasan Teori

Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2007) Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak pada suatu produksi fisik.

Sedangkan menurut Zethaml dan Bitner (1996) yang dikutip dalam Tjiptono (2006:5) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) konsumen.

2.2.1.2 Karakteristik Produk Jasa

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik) Menurut Kotler dan Keller (2007), Jasa memiliki empat karakteristik, yaitu:

zzzzzzTidak berwujud (*intangibility*): tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli.

1. Tidak terpisahkan (*inseparability*): umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika seseorang melakukan jasa, maka penyediaannya adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan juga hadir saat jasa itu dilakukan, interaksi penyedia pelanggan adalah ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa.
2. Bervariasi (*variability*): jasa itu sangat bervariasi karena dia tergantung pada siapa yang menyediakan dan dimana jasa itu dilakukan.
3. Mudah lenyap (*perishability*): jasa tidak bisa disimpan. Mudah lenyapnya jasa tidak jadi masalah bila permintaan tetap karena mudah untuk terlebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu bila permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit. Contohnya perusahaan transportasi seperti perusahaan penerbangan harus menyiapkan *extra flight* pada *peak season* (hari-hari puncak seperti musim liburan dan lebaran).

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Arikunto (2010; 173) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah Gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seseorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian adalah peserta BPJS kesehatan D.I Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah kesehatan D.I Yogyakarta. Berdasarkan data dari kantor cabang utama BPJS Yogyakarta jumlah peserta adalah sebanyak 653.532 orang

Sampel adalah pengumpulan data tidak dilakukan dari seluruh responden yang menjadi anggota populasi tetapi hanya sebagian saja (Umar, 2007:78). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian peserta asuransi kesehatan BPJS cabang utama yang ada di Yogyakarta. Untuk menentukan jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian digunakan rumus Slovin (Umar, 2004:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{\dots}$$

$$1 + Ne^2$$

keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis

Dalam penelitian ini jumlah populasi pelanggan dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%. Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{653.532}{1 + 653.532(0,01^2)}$$

n = 95,970 dibulatkan menjadi 100

Dalam penelitian ini jumlah populasi pelanggan dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%. Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *convenience sampling*, yaitu anggota sampel yang dipilih berdasarkan kemudahan memperoleh data dan tidak menyusahkan mengukurnya serta bersifat kooperatif.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-,118	,181		-,654	,514
	X1	,177	,077	,155	2,288	,024
	X2	,132	,051	,148	2,574	,012
	X3	,212	,094	,201	2,251	,027
	X4	,372	,075	,362	4,987	,000
	X5	,177	,086	,174	2,066	,042

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data SPSS diolah

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dengan bantuan paket program SPSS, dapat diketahui bahwa semua variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, dengan persamaan garis regresinya adalah:

$$Y = -0,118 + 0,177X_1 + 0,132X_2 + 0,212X_3 + 0,372X_4 + 0,177X_5$$

$$t = (-0,654) \quad (2,288) \quad (2,574) \quad (2,251) \quad (4,987) \quad (2,066)$$

$$R^2 = 0,847$$

Uji Hipotesis

Uji Serentak (Uji F)

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis, digunakan uji F, yaitu dengan menguji koefisien regresi linear berganda secara serentak sehingga dapat diketahui variabel tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y). Uji statistiknya adalah uji statistik F dan hipotesis yang diajukan yaitu :

- a. $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen (Y).
- b. $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengambilan keputusan pengujian ini adalah :

- b. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.
- c. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil uji F adalah sebagai berikut :

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32,618	5	6,524	104,254	,000 ^b
	Residual	5,882	94	,063		
	Total	38,500	99			

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS pada Tabel 4.14 dapat diketahui nilai probabilitas Fhitung sebesar 0.000, karena nilai probabilitas Fhitung < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Parsial (Uji T)

Untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen terhadap kepuasan konsumen digunakan uji t, yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial. Hipotesa yang diajukan yaitu :

- $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

- b. $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$: Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis ini adalah :

- a. Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak, H_a diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada Tabel 4.13, pada variabel tangible (X1) didapatkan nilai probabilitas t_{hitung} sebesar 0.024 : 2 Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau $0.012 < 0.05$ dan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel tangible terhadap variabel kepuasan konsumen.

Hasil perhitungan SPSS pada Tabel 4.13 juga menunjukkan bahwa variabel reliability didapatkan nilai probabilitas t_{hitung} sebesar 0.012 : 2 Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau $0.06 < 0.05$ dan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel reliability terhadap variabel kepuasan konsumen.

Dari hasil perhitungan SPSS pada Tabel 4.13 juga ditunjukkan pada variabel responsiveness didapatkan nilai probabilitas t_{hitung} sebesar 0.027 : 2. Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau $0.0135 < 0.05$ dan hal tersebut dapat

disimpulkan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel responsiveness terhadap variabel kepuasan konsumen.

Sedangkan pada variabel assurance didapatkan nilai probabilitas t_{hitung} sebesar 0.000. Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau $0.000 < 0.05$ dan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel assurance terhadap variabel kepuasan konsumen.

Sedangkan pada variabel empathy didapatkan nilai probabilitas t_{hitung} sebesar 0.042 : 2 . Nilai tersebut berada di bawah 0.05 atau $0.021 < 0.05$ dan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, H_a diterima. Hasil perhitungan ini membuktikan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel tangible terhadap variabel kepuasan konsumen

Analisis Koefisien Determinasi Ganda (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0-1. Artinya, semakin mendekati nol (0) maka pengaruh variabel (X) makin kecil, sebaliknya semakin mendekati angka satu maka pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) semakin besar. Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Secara umum tingkat kualitas pelayanan bahwa dari 100 responden, rata – rata memberikan penilaian sebesar sebesar 3,57 dan nilai tersebut kategori puas. Variabel reliability sebesar 3,76 dan nilai tersebut kategori puas. Variabel responsiveness sebesar 3,79 dan nilai tersebut kategori puas. Variabel assurance sebesar 3,80 dan nilai tersebut kategori puas. Sedangkan empathy sebesar 3,81 dan nilai tersebut kategori puas.
2. Dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen BPJS.
3. Dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen BPJS

4. Dimensi kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) merupakan dimensi yang dominan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen BPJS.

Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan yang melakukan restrukturisasi.

1. Dengan adanya pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti seperti Bukti fisik (*Tangible*) Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) signifikan terhadap kepuasan konsumen maka pihak perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka baik dalam hal Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).
2. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa assurance merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan harus meningkatkan pemberian rasa aman dalam berasuransi, Keamanan dan kenyamanan pada saat pengajuan klaim asuransi sangat terjamin, Kepercayaan peserta terhadap BPJS kesehatan sangat tinggi karena pelayanan karyawannya dan kemampuan Karyawan mengenai cakupan dan juga menjelaskan jaminan polis yang ditawarkan. Dan dapat dapat pula kita simpulkan bahwa variabel yang nilainya paling rendah adalah keandalan (*reliability*) berdasarkan hal tersebut, maka BPJS kesehatan harus lebih meningkatkan variabel keandalan agar citra perusahaan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan*.

_____. (2014). *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*.

Gaspersz, Vincent, (1997), *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Giese & Cote. (2000). *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer*

Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, PT. Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip , 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*, Erlangga, Jakarta.

_____, (2000), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Lupiyoadi , Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat

Muttaqin, Ivan. (2013), yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang”

Nasution, M. N., 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia, Bogor.

Parasuraman, A Dkk. 1998 servqual : A Multiple-item scale for measuring Consumer Perception of Service Quality . Journal of retailing. Vol. 64. Pp 12-40

Purnama, Fitroh Hadi. (2013) penulis melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja PT. Jamsostek Cabang D.I Yogyakarta”

Repi, Ario 2013, “Kualitas Pelayanan Perseroan Terbatas (PT) Askes Di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan”

Sumarwan, Ujang. (2003). “ Perilaku Konsumen “. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa Yogyakarta: Andi Offset

_____. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset

Wilkie, W.L. 1994. Consumer Behavior, 3rd edn, New York: Wiley

