

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS di RSUD. Nyi Ageng Serang. Subjek penelitian ini sebanyak 60 konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang yang berumur 18-40 tahun.. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua skala penelitian yaitu skala kepuasan konsumen dan skala kualitas pelayanan. Skala kepuasan konsumen disusun berdasarkan aspek kepuasan konsumen yang terdiri dari aspek loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Skala kualitas pelayanan disusun berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Teknik analisis menggunakan analisis korelasi *product moment* dari Carl Pearson. Dari analisis data diperoleh koefisien korelasi  $r_{xy}$  sebesar 0,506 ( $p < 0,01$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS dapat dinyatakan bahwa hipotesis penelitian diterima. Variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 25,6% terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS dan sebanyak 74,4% disebabkan oleh variabel lain.

**Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between the quality of service with the level of customer satisfaction BPJS users in hospitals Nyi Ageng Serang Hypothesis proposed in this study is there is a positive relationship between service quality of service with customer satisfaction BPJS user in RSUD. Nyi Ageng Serang. The subjects of this study were 60 users of BPJS users in RSUD Nyi Ageng Serang aged 18-40 years. Data collection methods in this study using two scales of research that is the scale of customer satisfaction and service quality scale. The scale of customer satisfaction is based on customer satisfaction aspects consisting of loyalty to the product, positive word-of-mouth communication, and the company becomes the main consideration when buying other brands. Service quality scale is based on service quality aspect which includes reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The analysis technique used product moment correlation analysis from Carl Pearson. From the data analysis obtained coefficient of  $r_{xy}$  correlation of 0,506 ( $p < 0,01$ ). This shows that there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction BPJS users can be stated that the research hypothesis accepted. Variable of service quality have contribution equal to 25,6% to consumer satisfaction of BPJS user and as much 74,4% caused by other variable.*

**Keywords :** *Customer satisfaction, quality of service*