

ABSTRAK

YOSSI LUSIANA: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih kurangnya tingkat kepercayaan peserta mandiri dan tingginya peserta mandiri yang menunggak membayar iuran BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah peserta PBPU BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang. Pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *Accidental Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 398 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas. Setelah itu dilakukan uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepercayaan peserta PBPU pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang berkategori tinggi dimana masing-masing TCR variabel adalah 74.78% dan 72.60%. Adanya pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang dengan nilai signifikan 0.004. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 5.7%. Berarti pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan 5.7%. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 5%. Berarti pengaruh kehandalan terhadap kepercayaan 5%. Variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 6,7%. Berarti pengaruh daya tanggap terhadap kepercayaan 6,7%.. Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 11.2%. Berarti pengaruh jaminan terhadap kepercayaan 11.2%. Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.024. Pada uji hipotesis menggunakan model Summary diperoleh nilai *Ajusted R Square* sebesar 8.8%. Berarti pengaruh jaminan terhadap kepercayaan 8.8%. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikan 0.000 dan nilai *Adjusted R Square* 0.168 sehingga kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepercayaan sebesar 16.8% sisanya sebesar 83.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepercayaan*