

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASKES
(PERSERO) CABANG UTAMA
PALEMBANG
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RSUD BARI PALEMBANG)**

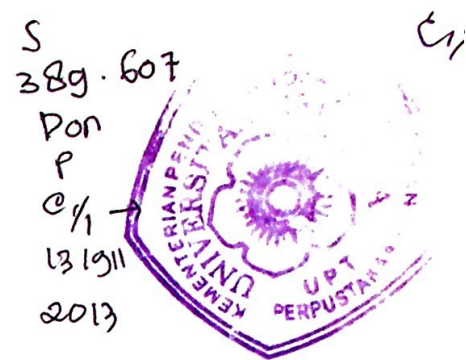


**Skripsi Oleh :
DONY ANGGARA
01091001054
MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2013**

R 21198
21662



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASKES
(PERSERO) CABANG UTAMA
PALEMBANG
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RSUD BARI PALEMBANG)**



Skripsi Oleh :
DONY ANGGARA
01091001054
MANAJEMEN

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG UTAMA PALEMBANG (STUDI KASUS PADA PELANGGAN RSUD BARI PALEMBANG)

Disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Dony Anggara
NIM : 01091001054
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal 24 Agustus 2013 Ketua

:



Drs. H. Dian Eka, M.M
NIP. 1961101019900031002

Tanggal 21 Agustus 2013 Anggota

:



Welly Nailis, S.E, M.M
NIP. 197407102008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASKES
(PERSERO) CABANG UTAMA
PALEMBANG
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RSUD BARI PALEMBANG)**

Disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Dony Anggara
Nim : 01091001054
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 29 Agustus 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.


Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 29 Agustus 2013

Ketua,



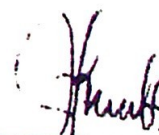
Drs. H. Dian Eka, M.M
NIP. 196101061990031002

Anggota.



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP. 197407102008011011

Anggota.



Drs. H. Syarnubi H.M. Sayid
NIP. 195009061980121001

Mengetahui.

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.
NIP. 196706241994021002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dony Anggara
NIM : 01091001054
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG UTAMA
PALEMBANG (STUDI KASUS PADA PELANGGAN RSUD BARI
PALEMBANG)**

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Dian Eka, M.M
Anggota : Welly Nailis, S.E, M.M
Tanggal Ujian : 29 Agustus 2013

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 29 Agustus 2013

Pembuat pernyataan,



Dony Anggara
Dony Anggara

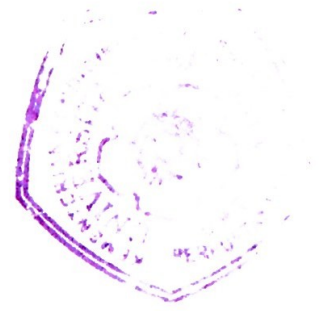
NIM. 01091001054

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Dony Anggara
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Serang / 25 Maret 1991
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Mayor Salim Batubara Lr. Ogan Ilir No.
115 Rt 02/ Rw 01 Sekip Ujung Palembang
Alamat Email : anggara_dny@yahoo.co.id

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD. N 224 Palembang
SMP : SMP. N 10 Palembang
SMA : SMA. N 6 Palembang



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan ALLAH SWT karena berkat kemurahan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Askes (Persero) Cabang Utama Palembang (Studi Kasus Pada Pelanggan RSUD Bari Palembang)”** ini dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

Dalam penulisan laporan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Meskipun demikian penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain dan menjadi suatu pelajaran di masa yang akan datang. Semua pembahasan yang disajikan dalam penulisan laporan skripsi ini merupakan hasil usaha yang maksimal dari penulis untuk menyajikan hasil yang terbaik.

Penulisan laporan skripsi ini pun tidak akan selesai tanpa dukungan dari mereka yang memberi masukan dan nasehat-nasehat yang begitu besar dan berarti. Untuk itu tiada kata yang dapat terucap selain ucapan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.

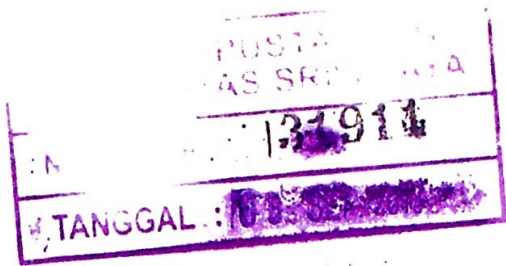
3. Bapak Drs. H. Dian Eka, M.M dan Bapak Welly Nailis, S.E. M.M selaku Dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam memberikan bahan referensi untuk penyusunan skripsi dan membimbing penulis mulai dari awal sampai selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan Ilmu dan Pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Staf Akademik, Staf Jurusan Manajemen, Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Nofi beserta seluruh staff dan karyawan PT. Askes (Persero) Cabang Utama Palembang yang telah membantu penulis dalam hal mengumpulkan data – data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua Orang tua ku tercinta Bapak Syafruddin Dahlan (Alm) dan Ibu Ika Iriani beserta kedua saudari kandungku Threysia Agustin, S.pd dan Marisa Aprianti, S.km serta seluruh keluarga yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Kepada Sahabat – Sahabat Ku tercinta Rachmad, Wulan, Rita, Ratna, Harry, Ananda, Heru, Syahrial, Opin, King, Nanuk, beserta seluruh rekan – rekan Ekonomi Manajemen angkatan 2009 yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi penulis selama menempuh kuliah dan dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Kepada saudari Indah dan seluruh adik – adik tingkat jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Sriwijaya angkatan 2010 – 2012 dan seluruh staf IKAMMA (Ikatan Mahasiswa Manajemen) yang telah membantu penulis dalam doa dan dukungannya pada penyelesaian skripsi.

Akhirnya Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya dan Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini, amin ya robbal' alamin.

Palembang, Agustus 2013

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran	11
2.1.2. Pengertian Jasa	11
2.1.3. Sifat Dan Karakteristik Jasa	12
2.1.4. Pengertian Asuransi	13

2.1.5. Pengertian Asuransi Kesehatan	14
2.1.6. Pengertian Kualitas	15
2.1.7. Kualitas Layanan	16
2.1.8. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	38
3.2. Rancangan Penelitian.....	38
3.3. Sumber Data, Jenis Data, dan Metode Pengumpulan Data	39
3.3.1. Sumber Data	39
3.3.2. Jenis Data.....	39
3.3.3. Metode Pengumpulan Data	40
3.4. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, dan Besar Sampel.....	41
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	43
3.5.1. Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5.2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	45
3.6. Teknik Analisis	46
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	46
3.6.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
3.6.3. Alat Analisis Data.	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Instrumen penelitian	46
4.1.1. Uji Validitas	46
4.1.2. Uji Reliabilitas	49
4.2. Analisis Frekuensi.....	50
4.2.1. Profil dan Perilaku Responden.....	50
4.2.1.1. Jenis Kelamin.....	56
4.2.1.2. Usia	57
4.2.1.3. Pendidikan Terakhir.....	58
4.2.1.4. Pekerjaan.....	59
4.2.1.5. Alasan Memilih Asuransi PT. Askes.....	60
4.2.1.6. Saran	61
4.2.1.7. Mengenal Asuransi PT. Askes.....	62
4.2.1.8. Lama Menggunakan Asuransi PT. Askes.....	63
4.2.1.9. Tetap Menggunakan Asuransi PT. Askes.....	64
4.2.2. Penilaian Responden.....	65
4.3. Analisis Deskriptif.....	70
4.4. Analisis Linear Berganda.....	73
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Keseluruhan	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Peserta PT. Askes Kantor Cabang Utama Palembang	4
Tabel 1.2.	Data Kunjungan Peserta Askes Pada RSUD Bari	5
Tabel 2.1.	Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 3.1.	Rumus Slovin.....	41
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.3.	Skala Likert.....	46
Tabel 4.1.1.1	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.1.1.2	Hasil Uji Realibilitas	54
Tabel 4.2.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2.1.2.1	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.2.1.3.1	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.2.1.4.1	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.2.1.5.1	Profil Responden Berdasarkan Alasan Memilih	60
Tabel 4.2.1.6.1	Profil Responden Berdasarkan Saran.....	61
Tabel 4.2.1.7.1	Profil Responden Berdasarkan Mengenal PT. Askes	62
Tabel 4.2.1.8.1	Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan PT. Askes	63
Tabel 4.2.1.9.1	Profil Responden Berdasarkan Tetap Menggunakan PT. Askes	64
Tabel 4.2.2.1	Penilaian Responden Untuk Berwujud (<i>tangible</i>).....	65
Tabel 4.2.2.2	Penilaian Responden Untuk Keandalan (<i>reliability</i>).....	66
Tabel 4.2.2.3	Penilaian Responden Untuk Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	67
Tabel 4.2.2.4	Penilaian Responden Untuk Jaminan (<i>assurance</i>).....	68

Tabel 4.2.2.5 Penilaian Responden Untuk Perhatian (<i>emphaty</i>).....	69
Tabel 4.2.2.6 Penilaian Responden Untuk Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.3.1 Hasil Uji Deskriptif.....	71
Tabel 4.4.1 Variables Entered/Removed	74
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Signifikan Simultan.....	75
Tabel 4.4.3 Hasil Uji Signifikan Parsial.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 3. Output Penelitian SPSS
- Lampiran 4. Lembar Konsultasi

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG UTAMA PALEMBANG (STUDI KASUS PADA PELANGGAN RSUD BARI PALEMBANG)

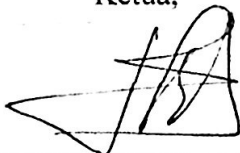
Oleh :

Dony Anggara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Layanan PT. Askes pada RSUD Bari Palembang terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan maupun parsial dan untuk mengidentifikasi variabel Kualitas Layanan manakah yang dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen PT. Askes pada RSUD Bari Palembang. sehingga dapat diketahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Askes pada RSUD Bari Palembang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model regresi berganda. Melalui uji F dapat diketahui secara simultan bahwa variabel independen yaitu Jaminan dan Kepastian, dan Empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen. Melalui Uji t dapat diketahui secara parsial variabel Jaminan dan Kepastian, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Askes pada RSUD Bari Palembang. maka dapat disimpulkan bahwa pada analisis regresi berganda variabel Jaminan dan Kepastian, dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Layanan ,PT. Askes , Kepuasan Konsumen.

Ketua,



Drs. H. Dian Eka, M.M

NIP. 1961101019900031002

Anggota,



Welly Nailis, S.E. M.M

NIP. 197407102008011011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E

NIP. 196706241994021002

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AT
MAIN BRANCH OF PT. ASKES (PESERO) PALEMBANG
(CASE STUDY FOR RSUD BARI PALEMBANG CUSTOMER)**

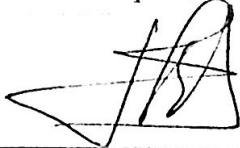
By :

Dony Anggara ; Drs. H. Dian Eka, M.M ; Welly Nailis, S.E, M.M

The purpose of this study is to know the influence of Service Quality variables to Customer Satisfaction as simultaneously and partially at PT. Askes on RSUD Bari Palembang and to identify of Service Quality variables which have dominant influence to Customer Satisfaction at PT. Askes on RSUD Bari Palembang, so we can be know the influence of Service Quality to Customer Satisfaction at PT. Askes on RSUD Bari Palembang. Technique analysis that used in this study is multiple regression model analysis. From F test, as simultaneously we can be know that the independent variables which are Assurance and Empathy have a significant influence to dependent variable, which is Customer Satisfaction. From t test, we can be know as partially that Assurance, and Empathy variables have positive and significant influence to Customer Satisfaction at PT. Askes on RSUD Bari Palembang, so we can get the conclusion, the multiple regression analysis which is Assurance and Empathy variables have significant influence to Customer Satisfaction.

Key Words : Service Quality, PT. Askes, Customer Satisfaction

Tuthorsip thesis I,



Drs. H. Dian Eka, M.M

NIP. 1961101019900031002

Tuthorsip thesis II,



Welly Nailis, S.E, M.M

NIP. 197407102008011011

Knowing as,

Chairman of Management Department



Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E

NIP. 196706241994021002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia. Hal ini disebabkan karena manusia membutuhkan tubuh dalam kondisi yang sehat untuk dapat beraktivitas sehari-hari, sehingga aktivitas mereka dapat berjalan secara maksimal tanpa adanya hambatan yang disebabkan oleh gangguan kesehatan.

Dari pernyataan di atas yakni banyaknya masyarakat yang selalu menginginkan kondisi kesehatan mereka yang harus selalu terjaga dan mengatasi resiko bila suatu saat mereka mengalami gangguan kesehatan, maka banyak masyarakat yang mulai mempercayakan jaminan kesehatan mereka pada perusahaan asuransi kesehatan.

Mereka dengan sedia membayar premi atau biaya yang mereka bayar kepada perusahaan asuransi, sehingga apabila dikemudian hari terjadi hal yang tidak diinginkan atau terjadinya gangguan pada kesehatan mereka, maka perusahaan asuransi dapat membiayai pengobatan mereka dengan menggunakan premi atau biaya yang telah dibayar oleh masyarakat tersebut. Dan ini menjadi suatu budaya yang berkembang di masyarakat, dimana masyarakat telah menganggap dengan mempercayakan jaminan kesehatan pada perusahaan asuransi kesehatan,

merupakan salah satu bentuk investasi dan jaminan resiko kesehatan di masa yang akan datang, dimana tak ada seorangpun yang dapat memastikannya.

Perkembangan industri jasa asuransi kesehatan mengalami perkembangan yang sangat pesat, ini ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan asuransi yang menawarkan produk asuransi kesehatan yang semakin lengkap dan inovatif sehingga membuat masyarakat semakin percaya dan yakin untuk dapat mempercayakan kesehatannya pada perusahaan asuransi.

Tentunya hal ini akan berdampak pada semakin tingginya persaingan sesama perusahaan asuransi yang akan saling menawarkan produk asuransi kesehatan dengan fasilitas dan keunggulan yang dimiliki masing masing. Kegiatan bisnis industri jasa asuransi kesehatan kini tidak hanya sekedar memberikan jaminan kesehatan, tetapi juga pelayanan yang prima dari layanan dokter keluarga, puskesmas serta rumah sakit, layanan obat, dan juga klaim atas alat penunjang kesehatan lainnya.

Terutama pelayanan rumah sakit yang diberikan perusahaan haruslah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Serta perusahaan harus selalu mengikuti perkembangan dan melakukan riset untuk dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan akan tepat sasaran yang tentunya bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen.

Salah satu perusahaan asuransi kesehatan yaitu PT. Askes (Persero). PT Askes (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis

Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya. Sejarah singkat penyelenggaraan program Asuransi Kesehatan sebagai berikut :

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/Menkes/XI/2004 PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM). PT Askes (Persero) mendapat penugasan untuk mengelola kepesertaan serta pelayanan kesehatan dasar dan rujukan.

Pada tahun 2008 pemerintah mengubah nama Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM) menjadi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). PT Askes (Persero) berdasarkan Surat Menteri Kesehatan RI Nomor 112/Menkes/II/2008 mendapat penugasan untuk melaksanakan Manajemen Kepesertaan Program Jamkesmas yang meliputi tatalaksana kepesertaan, tatalaksana pelayanan dan tatalaksana organisasi dan manajemen. Terkait UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional di tahun 2011, PT Askes (Persero) resmi ditunjuk menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang meng-cover jaminan kesehatan seluruh rakyat Indonesia yang tertuang dalam UU BPJS Nomor 24 tahun 2011.

Sumber: <http://www.ptaskes.com> diakses pada tanggal 1 Maret 2013

Berdasarkan pengalaman dan kemampuan serta jaringan pelayanan yang telah dimiliki oleh PT. Askes, maka melalui Peraturan Pemerintah Nomor 69 tahun 1991 PT. Askes diperkenankan untuk memperluas cakupannya kepada karyawan, keluarga dan para pensiunan dari Badan Usaha Milik Negara,

Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Swasta, dan Badan lainnya sebagai Peserta Askes. (dalam Katinda, 2009:3)

Di kota Palembang, PT. Askes (Persero) memiliki Kantor Cabang Utama yang memberikan pelayanan dalam cakupan 5 wilayah Kabupaten/ Kota. Adapun Jumlah peserta PT. Askes Kantor Cabang Utama Palembang yang mencakup unit pelayanan pada 5 Kabupaten/ Kota dalam kurun waktu tiga tahun terakhir sebagai berikut.

Tabel 1.1

Data Peserta PT. Askes Kantor Cabang Utama Palembang

Tahun	Kantor Cabang Palembang					Jumlah
	Kab. Banyuasin	Kab. MUBA	Kab. OI	Kab OKI	Kota Palembang	
2010	22,312	21,815	15,826	30,662	185,464	276,079
2011	22,869	22,067	16,107	30,974	179,171	271,188
2012	22,110	22,188	15,299	30,166	167,950	257,713

Sumber: PT. Askes Persero Cabang Utama Palembang Jl. R. Soekamto (2013)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bahwa pada tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2010 – 2012, peserta Askes cabang utama Palembang secara berturut – turut mengalami penurunan. Pada Tahun 2010 peserta Askes berjumlah 276.079 orang, pada tahun 2011 turun sebanyak 1,8% menjadi 271.188 orang, dan pada tahun 2012 turun lagi sebanyak 4,9% menjadi 257.713 orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai PT. Askes (Persero) Cabang Utama Palembang, penurunan jumlah peserta yang terjadi bukan disebabkan oleh banyaknya peserta yang berhenti atau keluar dari kepesertaan, melainkan dikarenakan adanya proses survey dan pemutakhiran data terhadap peserta yang memiliki kartu peserta lebih dari satu dengan nama yang sama.

Salah satu pelayanan rumah sakit yang menjalin kerjasama dengan PT. Askes yakni rumah sakit umum daerah yang ada di kota Palembang yaitu RSUD Bari Palembang. Berikut data kunjungan peserta Askes pada RSUD Bari.

Tabel 1.2

Data Kunjungan Peserta Askes Pada RSUD Bari

Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap	Jumlah
2010	11,829	684	12,513
2011	11,829	583	12,412
2012	8,998	747	9,745

Sumber: PT. Askes Persero Cabang Utama Palembang Jl. R. Soekamto (2013)

Berdasarkan table 1.2 diatas terlihat bahwa pada tiga tahun terakhir, mulai dari tahun 2010 – 2012 secara berurutan jumlah kunjungan peserta Askes pada RSUD Bari mengalami penurunan. Pada Tahun 2010 kunjungan peserta Askes pada RSUD Bari berjumlah 12.513, pada tahun 2011 mengalami penurunan sebanyak 0,8% menjadi 12.412, dan pada tahun 2012 kembali mengalami penurunan sebanyak 21,4% menjadi 9.745.

Dengan semakin menurunnya jumlah kunjungan peserta Askes pada RSUD Bari pada tiga tahun terakhir, maka PT. Askes (Persero) harus melakukan usaha –

usaha untuk mencari tahu apa yang menjadi penyebabnya. Apakah tingkat kesehatan peserta Askes sudah semakin baik sehingga sudah jarang yang melakukan kunjungan pada rumah sakit atau justru kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Askes belum dapat memuaskan keinginan konsumen. Dalam arti lain, RSUD Bari sebagai salah satu rumah sakit yang menjalin kerja sama dengan PT. Askes belum mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap peserta askes. Namun penurunan jumlah kunjungan peserta askes yang terjadi pada RSUD Bari belum dapat dijadikan ukuran kualitas pelayanan PT. Askes mengalami penurunan, dikarenakan PT. Askes juga menjalin kerja sama dengan beberapa rumah sakit lainnya yang ada di kota Palembang. Dengan demikian, diperlukan usaha – usaha yang dilakukan PT. Askes untuk dapat menciptakan kepuasan yang dirasakan bagi para konsumen.

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell,1992, dikutip dalam Lupiyoadi & A. Hamdani, 2011).

Penurunan jumlah kunjungan peserta Askes pada RSUD Bari dapat disebabkan oleh banyak hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan oleh perusahaan. Banyak faktor yang dapat menentukan baik buruknya suatu kualitas pelayanan. Kualitas jasa yang baik dalam

memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman, dkk, dikutip dalam Lupiyoadi & A. Hamdani, 2011).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa asuransi kesehatan, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang disajikan dalam suatu karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Askes (Persero) Cabang Utama Palembang (Studi Kasus Pada Pelanggan RSUD Bari Palembang)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, terdapat beberapa permasalahan yang menarik untuk dianalisis mengenai hubungan antara Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pelanggan PT Askes pada RSUD Bari adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas layanan PT. Askes (Persero) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Dari kelima variabel kualitas layanan yakni Berwujud (X_1), Keandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan dan kepastian (X_4), Empati (X_5), variabel apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian dalam mencapai sasaran yang diharapkan. Sehingga dengan adanya tujuan penelitian akan dapat mengarahkan dengan baik dalam memperoleh informasi dan data dengan tepat. Dan juga dapat memecahkan suatu masalah dengan baik. Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Askes (Persero) Cabang Utama Palembang.
2. Untuk mengidentifikasi dari kelima variabel kualitas layanan yakni Berwujud (X_1), Keandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan dan kepastian (X_4), Empati (X_5), variable apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT. Askes (Persero) Cabang Utama Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian diharapkan dapat memberi manfaat kepada semua pihak yang berkepentingan. Termasuk penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Askes pada RSUD Bari. Oleh sebab itu manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Praktisi

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan informasi kepada perusahaan dalam mengevaluasi dari kualitas pelayanan PT Askes dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Teoritis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar penulis dapat menerapkan disiplin ilmu yang telah dipelajari selama ini. Selain itu, diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pemberian pelayanan yang diterapkan langsung di dalam perusahaan.

2. Bagi pihak lain

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian selanjutnya, serta mampu memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

Bab 3 : Metode Penelitian.

Pada bab ini dijelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber data, cara penentuan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian.

Bab 4 : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

Bab 5 : Penutup

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit ALFABET.
- Anggraini, Dewi Retno. 2012. “Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jamsostek (Persero) di Kota Pontianak”. *Jurnal*, Universitas Tanjungpura, Pontianak. Diakses pada tanggal 8 Maret 2013 dari <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/ejmfe/article/view/750> tanggal 08 Maret 2013
- Aryani Dwi & Rosinta Febrina. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal*, Universitas Indonesia, Depok. Diakses pada tanggal 11 April 2013 dari <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Delfiyani. 2011. “Analisis Kepuasan Nasabah Peserta Jamsostek Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan Pada PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Riau I Pekanbaru”. *Jurnal*, Universitas Riau, Pekanbaru. Diakses pada tanggal 11 April 2013 dari <http://repository.unsri.ac.id/handle/123456789> Indonesia.
- Kotler, Philip & Gary Armstong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi dua belas. Indonesia : Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Penerbit Salemba Empat.

Mutiara, Arumsari Prasetya. 2011. "Analisis Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar". *Thesis*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta. Diakses pada tanggal 8 Maret 2013 dari <http://etd.eprints.ums.ac.id/12581/>

Pengertian Asuransi Kesehatan Diakses Pada Tanggal 8 Maret 2013 dari <http://makalah-asuransikesehatan.blogspot.com/> dan juga dari <http://ahlinyaasuransi.blogspot.com/2012/04/pengertian-asuransi-kesehatan.html>

Prasetya, Taufik Adi. 2012. "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Asuransi Jamkesmas Pada PT. Askes (Persero) Makassar". *Skripsi*, Universitas Hasanuddin, Makassar. Diakses Pada Tanggal 3 Maret 2013 dari <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/3216>

Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta : PT. Gramedia Pusaka Utama.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Umar, Husein. 2003. *Manajemen Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Website PT. Askes <http://www.ptaskes.com> diakses pada tanggal 1 Maret 2013.

Wijaya, Katinda. 2009. "Strategi Pemasaran Pada PT. Askes Persero Cabang Palembang". *Skripsi*, Universitas Sriwijaya, Inderalaya.