

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN *SERVICESC*CAPE  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA KANTOR CABANG UTAMA BPJS KESEHATAN KOTA  
BOGOR**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Memperoleh gelar Magister Manajemen**



**YERRY GERSON RUMAWAK**

**NPM. 072517058**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS PAKUAN**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**YERRY GERSON RUMAWAK**

**NPM. 072517058**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPE  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR CABANG UTAMA  
BPJS KESEHATAN KOTA BOGOR**

<b>DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING TESIS</b>	
<b>Pembimbing I</b>	<b>Pembimbing II</b>
	
<b>Nama : Dr. Hari Muharam,SE MM.</b>	<b>Nama : Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM. EPC</b>
<b>NIP/NIK</b>	<b>NIP/NIK</b>
<b>Tanggal :</b>	<b>Tanggal :</b>
<b>DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN MAGISTER</b>	
<b>Direktur Program Pascasarjana</b>	<b>Ketua Program Studi</b>
	
<b>Nama : Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata</b>	<b>Nama : Prof. Dr. H. Hari Gursida,SE,Ak MM,CA,CPA</b>
<b>NIP/NIK</b>	<b>NIP/NIK</b>
<b>Tanggal : 30/9/2019</b>	<b>Tanggal : 9/10/2019</b>
<b>Tanggal lulus :</b>	
<b>No. registrasi :</b>	

## ABSTRACT

*Yerry Gerson Rumawak. 2019. Effect of Services Quality and Servicescape with Customer Satisfaction at Branch Officer BPJS-Health Bogor City. Thesis. Program. Thesis, Management Study Program, Pakuan University Postgraduate Program, Bogor. Advisor I: Dr. H. Hari Muharam, SE., MM, Advisor II: Dr.Ir Sufrin Hannan,MM,EPC*

The purpose of this study is to determine whether there is a relationship between service quality and servicescape with customer satisfaction both partially and together. The population in this study were customers of the Main Branch Office BPJS Health Bogor City as many as 457 customers, the sampling technique using the Slovin formula after 231 samples were obtained. The research instrument was a questionnaire. The collected data is then processed using simple and multiple correlation analysis techniques with the help of SPSS (Statistical Package for Social Science) software version 25.0. The results showed that: 1. Service quality is partially correlated positively to strong criteria with customer satisfaction, 2. Servicescape is partially strongly positively related to customer satisfaction, 3. Service quality and Servicescape together are positively highly correlated with customer satisfaction with correlation coefficient values equal to 0.830 then the functional relationship obtained by the equation  $\hat{Y} = 16.043 + 0.550X_1 + 0.589X_2$  and the coefficient of determination or contribution of service quality and servicescape together with customer satisfaction of 0.688 or 68%.

**Keywords: Service Quality, Servicescape and Customer Satisfaction**

## ABSTRAK

**Yerry Gerson Rumawak. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Kota Bogor** Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Pakuan, Bogor. Pembimbing I : Dr. H. Hari Muharam, SE., MM, Pembimbing II: Dr.Ir Sufrin Hannan,MM,EPC

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya Hubungan antara Kualitas pelayanan dan *servicescape* dengan kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Kota Bogor sebanyak 457 pelanggan, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin setelah dilakukan perhitungan diperoleh sampel sebanyak 231 Sampel. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan teknik analisis korelasi sederhana dan berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Kualitas pelayanan secara parsial berhubungan positif kriteria kuat dengan kepuasan pelanggan, 2.*Servicescape* secara parsial berhubungan positif kuat dengan kepuasan pelanggan, 3.Kualitas pelayanan dan *Servicescape* secara bersama berkorelasi positif sangat kuat dengan kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,830 selanjutnya hubungan fungsionalnya diperoleh persamaan  $\hat{Y} = 16,043 + 0,550X_1 + 0,589X_2$  dan koefisien determinasi (R.Square) atau kontribusi kualitas pelayanan dan *servicescape* secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,688 atau 68, %.

Kata kunci **Kualitas Pelayanan, *Servicescape* dan Kepuasan Pelanggan**