

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DI BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN KOTA BOGOR**


SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Menempuh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan Bogor**

GITA AMALIA

044115484



	PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
Tgl Terima :	17-5-2019
No. Induk Buku :	40 407/V/FUIB/2019
No Class :	407 GI/P/2019
Sumber Buku :	

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

APRIL 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Gita Amalia

NPM : 044115484

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DI BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN KOTA BOGOR**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Yogaprasta Adi Nugraha, M.Si
NIP. 1.0641.025.628

Pembimbing 2 : Tiara Puspanidra, M.Si
NIP. 1.0815.033.671

Pembaca : Intan Tri Kusumaningtias, M.I.Kom
NIP. 1.0616.049.761

Ditetapkan di : April Bogor

Tanggal : 2019

Dekan Fakultas



Dr. Agnes Setyowati H., M. Hum
NIP 1. 0596 008 299



Ketua Program Studi



Muslim, M.Si
NIP 1. 0909 048 513

ABSTRAK

Gita Amalia, NPM 044115485, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bogor. Dibimbing oleh Yogaprasta Adinugraha, M.Si dan Tiara Puspanidra, M.Si. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan terjadinya peningkatan peserta dan keluhan peserta pada pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Bogor sesuai dengan data kepesertaan pada tahun 2018, keluhan itu terjadi sebab banyak peserta yang belum merasa puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Kota Bogor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan *customer service* kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Bogor dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang tersedia di BPJS Kesehatan Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu peserta BPJS Kesehatan Kota Bogor yang datang langsung pada bagian unit *customer service* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, jumlah responden dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Dalam penelitian ini penentuan responden penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. Uji validasi atau validitas menggunakan *Product Moment Pearson* dan Uji reliabilitas atau reliabel menggunakan *Alpha Cronbach*. Pengukuran uji regresi setiap variabel menggunakan *Kolmogrov Smirnov* untuk data dengan menggunakan skala ordinal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan Kota Bogor, *Customer Service*, Kepuasan Peserta/pelanggan.