

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta “Baban” & Ibunda tercinta “Rasmulyani Sitepu” atas jerih payah dan do’anya selama ini kepada penulis, serta Kakak saya ”Jeni Nur Azizah, SE”& Abang saya “Suhendra”. Begitu juga saya ucapkan terima kasih kepada “Zanuar” yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya’kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya’ad Afifuddin, SE, Mec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi/Manajemen Universitas Medan area.

4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan saran yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, SE, MSi selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan saran yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal kuliah.
7. Seluruh Dosen Universitas Medan Area yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Pegawai/Karyawan yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Spesial untuk gadis pemasaran (Wenda Kesturi, Irawati, Siti Hajariah Dhalimunte, Mustika Rahmadani, Dinda Aprianti Nasution) yang selalu memberikan semangat untuk Amel, kita di pertemukan dan persatukan, canda tawa bersama, saling merangkul sama lain karena kita dipertemukan karena suatu alasan dan kita Cinta Karena ALLAH SWT.
10. Untuk Abangnda (Chandra, Haris, Aris) yang selalu direpotkan dan membantu penulis dalam segala hal.
11. Eka Wulandari, Ayu Lestari, Tria, Riri Oetari, Chyntia Anggraeni Putri, Devi Andriyani, Kirana Amanda, Christiana Valentina Lubis, Destryana, Cokro Sarjono, Rahmadsyah, Devi, Viktor Kamanda, Ade Rohmada, Gilang Maulana, Iksan Sabri, Husin Hsb, Zaly Sembiring, Arif Rahman, Nano Matondang, dan Semua teman-teman stambuk 2011 FE UMA yang

telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga apa yang dicita-citakan dapat terwujud dan semoga ALLAH SWT selalu memberikan yang terbaik bagi kita semua.

12. Untuk rumah sakit Siti Hajar Medan terimakasih banyak saya ucapkan yang telah memberi kesempatan kepada saya melakukan penelitian di rumah sakit ini, yang membantu penulis untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Alumni 2009 fakultas ekonomi khususnya untuk Onan Tshabalala, SE, , Rizky Ananda, SE, Chaga Bangun, SE, Aditya Rizky, Ulil, Wahyu sHidayat, yang membantu penulis yang terus memotivasi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
14. Alumni 2014 fakultas ekonomi khususnya untuk Edi Arianto, SE, Yolanda Sentiya, SE, Hamzah Fansuri, SE, yang membantu penulis yang terus memotivasi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
15. Untuk Rizka Tsani Sembiring yang selalu membantu dalam mengerjain proposal kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena Itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya. Semoga segala bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari ALLAH SWT. amin.

Medan, April 2015

( Amelia Anzani )

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORITIS**

A.Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen .....	8
1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
1.2. Strategi Kepuasan Konsumen .....	9
1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	10
1.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	11
2. Lokasi .....	11
2.1. Pengertian Lokasi .....	12
2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi .....	13
2.3 Pemilihan Lokasi .....	14
2.4 Indikator Lokasi .....	15
3. Kualitas Pelayanan .....	16
3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	17
3.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17

4. Konsep Pelayanan Kesehatan .....	18
4.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	18
4.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan .....	18
5. Konsep Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	20
5.1 Pengertian BPJS .....	20
5.2 Dasar Hukum .....	21
5.3 Fungsi BPJS .....	22
5.4 Tugas BPJS .....	22
5.5 Wewenang .....	23
5.6 Prinsip BPJS .....	24
5.7 Tujuan dan Manfaat .....	25
5.8 Kepesertaan .....	25
5.9 Pelayanan BPJS .....	27
5.10 Prosedur Pendaftaran .....	31
5.11 Hak dan Keawajiban Peserta .....	31
5.12 Masa berlaku peserta .....	32
B.Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Konseptual .....	33
D. Hipotesis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
C. Definisi Operasional Variabel .....	38
D. Jenis dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	40

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	44
---------------------------	----

1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	44
2.	Visi dan Misi .....	45
3.	Struktur organisasi.....	46
4.	Hasil Penelitian karateristik responden .....	47
5.	Hasil Jawaban Responden .....	48
B.	Pembahasan .....	55
1.	Uji Statistik.....	55
2.	Pengujian Hipotesis .....	62
3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63

## **BAB VKESIMPULAN DAN SARAN**

A.	Kesimpulan.....	65
B.	Saran.....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1penelitian terdahulu.....	27
Tabel 3.1Rincian Waktu Penelitian .....	30
Tabel 3.2Definisi oprasional.....	32
Tabel 4.1 Distribusi Usia Responden.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.3 Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS .....	40
Tabel 4.4 Pasien rawat inap layanan BPJS mendapatkan perhatian dan perawatan secara intensif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.....	41
Tabel 4.5 Semua keluhan pasien rawat inap layanan Bpjs mendapatkan respon yang positif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan....	41
Tabel 4.6 Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan bertanggung jawab terhadap pasien rawat inap yang mereka rawat di rumah sakit ..	42
Tabel 4.7 Setelah melalui proses perawatan di rumah sakit Siti Hajar Medan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS merasa lebih baik .....	42
Tabel 4.8 Saudara merasa puas terhadap pelayanan secara keseluruhan yang di berikan oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.....	43
Tabel 4.9 Saudara merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit siti hajar medan apabila dibandingkan dengan jasa sejenisnya .....	44
Tabel 4.10 Saudara akan merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke rumah sakit siti hajar medan.....	44
Tabel 4.11 Menurut saudara puaskah mengunakan pelayanan BPJS kesehatan .....	45
Tabel 4.12 Menurut saudara puaskah keramah-tamahan yang disampaikan dengan sopan dan benar .....	45
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
Tabel 4.14Uji t .....	47
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi dan R-Square .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi .....	38

