

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pekerja Penerima Upah Pada Penggunaan Kartu Digital Peserta JKN-KIS Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo (Studi Kasus di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsivness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) Terhadap kepuasan pelanggan (Y) Peserta Pekerja Penerima Upah Pada Penggunaan Kartu Digital di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo. Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif menggunakan teknik statistik deskriptif dan model regresi linier berganda. Populasi sejumlah 160 orang dari perwakilan Badan Usaha yang menjadi peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sidoarjo yang sudah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, biaya. Dimana dari sisi kualitas pelayanan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan khususnya kemudahan dalam penggunaan fasilitas kartu digital.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta dan Penggunaan Kartu Digital

ABSTRACT

This study of the Influence of Service Quality and Satisfaction of Participants as Wage Workers On the Use of Digital Card Participants JKN-KIS In the Office of the BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo (a Case Study in the Office of the BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo). This study was conducted to determine the Influence of tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) customer satisfaction (Y) Participant Wage Workers On the Use of the Digital Cards in the Office of the BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo. Methods of data analysis that will be used in this research is a quantitative analysis technique using descriptive statistics and multiple linear regression model. A population of 160 people from the representatives of Business Entities which become participants of BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo already using the Mobile app JKN. customer satisfaction is influenced by product quality, service quality, emotion, price, cost. Where from the side of the customer service quality will be satisfied if the services in accordance with what is expected in particular the ease in the use of the facilities of a digital card.

Keywords : Service Quality, Satisfaction of Participants and the Use of Digital Cards