

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKET ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA
DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PASURUAN**

Oleh:

Enggartyas Bagaskara

NIM. 2121A0089

Dosen Pembimbing Reny Mareta Sari, S.KM,. M.Kes

ABSTRAK

Pelayanan publik sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Kepuasan peserta menjadi tolak ukur penyelenggara bagaimana mempengaruhi perubahan karena peserta merasa tidak puas atau dirugikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Loker Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan primer dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel 86 responden. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden dengan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *responsiveness, reliability, assurance, empathy* dan *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pasuruan.

Kata Kunci : Analisis Regresi Berganda, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta, Skala Likert.