

TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP PESERTA BPJS CABANG PADANG

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi pada
Program Diploma III Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



Oleh

RIVALDIN SYAH PUTRA

1400512046

**Dosen Pembimbing
ASMI ABBAS, S.E., M.M.**

PROGRAM STUDI DIII PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

2018

RINGKASAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, maka pentingnya kualitas pelayanan jasa bagi perusahaan sangatlah di perhatikan, seperti kualitas pelayanan jasa pada Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan cabang Padang. Pelayanan yang baik dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, dengan adanya pelayanan yang baik dan respon positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat.

Untuk itu penulis melakukan penelitian adalah untuk mencari perusahaan yang menyediakan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan, sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan yang memiliki pelayanan yang buruk tersebut.

