

**PENGARUHKUALITASLAYANANANTERHADAPKEPUASANPELANGGANBPJS  
PADA KLINIK PRATAMA KKS**

**TESIS**



**Oleh :**

**FITRIAHENY**

**2120522077**

**PROGRAMSTUDIMAGISTERMANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2025**

**PENGARUHKUALITASLAYANAN TERHADAPKEPUASANPELANGGANBPJS  
PADA KLINIK PRATAMA KKS**

**TESIS**

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Magister Manajemen Pada  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Andalas***



**Oleh :**

**FITRIAHENY**

**2120522077**

**Dosen Pembimbing I  
Dr. Hafiz Rahman, SE, MSBS.**

**Dosen Pembimbing II  
Syafrizal, SE., ME., Ph.D**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2025**

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BPJS PADA KLINIK PRATAMA KKS KOTA PADANG**

**FitriaHeny<sup>1</sup>, HafizRahman<sup>2</sup>, Syafrizal<sup>3</sup>**

Master of Management, Faculty of Economics and Business, Andalas University

Email: [fheny75@gmail.com](mailto:fheny75@gmail.com)



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS di Klinik Pratama KKS Kota Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada pasien klinik. Kualitas layanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, serta tambahan dimensi *compliance* (kepatuhan terhadap regulasi BPJS). Data dianalisis menggunakan korelasi, regresi linier berganda, dan Importance-Satisfaction Analysis (ISA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan *reliable*, *empathy* dan *compliance* sebagai faktor paling dominan. Temuan ini memberikan rekomendasi sebagai pengelol klinik untuk fokus pada peningkatan aspek keandalan layanan, empati terhadap pasiendan kepatuhan terhadap standar BPJS guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, BPJS, Klinik Pratama, Compliance*

# THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON BPJS CUSTOMER SATISFACTION AT THE KKS PRATAMA CLINIC, PADANG CITY

Fitria Heny<sup>1</sup>, Hafiz Rahman<sup>2</sup>, Syafrizal<sup>3</sup>

Master of Management, Faculty of Economics and Business, Andalas University

Email: [fheny75@gmail.com](mailto:fheny75@gmail.com)

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality on the satisfaction of BPJS (Indonesian National Health Insurance) customers at Klinik Pratama KKS in Padang City. A quantitative approach was used through a patient survey. Service quality was measured using the SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, along with an additional dimension—compliance (adherence to BPJS regulations). The results showed that all service quality dimensions had a positive impact on customer satisfaction, with reliable, empathy and compliance being the most dominant factors. These findings suggest that clinic management should prioritize improving service reliability, empathy and regulatory compliance to retain and enhance customer satisfaction and loyalty.*

*Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, BPJS, Primary Clinic, Compliance*