



**PROGRAM STUDI S1
EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI
PADANG
2021**

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BPJS KESEHATAN

(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT DI KOTA PADANG)

oleh

Haniva Chorilah

1710511001

Diajukan ke Jurusan Ilmu Ekonomi,

pada tanggal 07 Oktober 2021, untuk memenuhi sebahagian

syarat dalam mencapai derajat

Sarjana Ekonomi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Rumah Sakit di Kota Padang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif dengan waktu observasi Juni 2021. Analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan tabulasi silang (*crosstabulation*) dengan software SPSS 25. penelitian ini menggunakan 100 orang responden, 50 responden pengguna layanan BPJS Kesehatan dan 50 orang pengguna layanan umum. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat lebih puas menggunakan layanan umum dibandingkan menggunakan layanan BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit di Kota Padang.

Kata Kunci: Bukti fisik, Daya tanggap dan Jaminan

Pembimbing Skripsi : Febriandi Prima Putra, SE, M.Si