

## ABSTRAK

Penilaian kualitas layanan telah banyak dimanfaatkan dalam layanan jasa khususnya di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan memegang pengaruh sentral terhadap pelayanan jaminan kesehatan sosial. Walaupun pengguna BPJS Kesehatan setiap tahunnya selalu meningkat terdapat banyak keluhan mengenai kepuasan pelanggan di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama contohnya seperti keluhan yang dialami peserta seperti mengenai lambatnya pelayanan yang diberikan fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan, kendala layanan pada seringnya perubahan untuk mendapatkan jadwal operasi, dan layanan rujukan berjenjang yang dilakukan dengan banyak proses. Beberapa keluhan pada layanan fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan tersebut membuat kepuasan konsumen menjadi rendah.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan yang diberikan oleh fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan pendekatan *SERVQUAL*. Beberapa dimensi *SERVQUAL* seperti bukti fisik, keandalan, *responsiveness*, jaminan, dan empati dianalisis secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 385 responden Kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan berdasarkan persentase. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif serta menggunakan teknik analisis data deskriptif dengan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Analisis data dilakukan dengan menggunakan program AMOS versi 24.0.

Hasil akhir menunjukkan bahwa diantara kelima dimensi *SERVQUAL* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan adalah *Reabilty*, *assurance* dan *empathy*. Hal ini terjadi karena penyampaian pengertian dan keramahan serta kapasitas pelayan dapat menginspirasi kepercayaan dan membangun kepercayaan. Begitupula dengan *empathy*, ketika pelanggan merasa bahwa perusahaan menunjukkan banyak empati kepada mereka, hal itu meningkatkan kepuasan mereka dan mendorong loyalitas terhadap produk dan layanan perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi terhadap kualitas layanan khususnya di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan arahan dalam meningkatkan tingkat kepercayaan serta kemudahan layanan untuk memberikan kenyamanan lebih baik kepada pelanggan atau pengguna jasa.

**Kata Kunci:** kepuasan pelanggan; kualitas layanan; layanan jasa; loyalitas konsumen; *SERVQUAL*; *structural equation modeling*