ABSTRAK

Eka Yuliani, 2015. *Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Divisi Regional VII.*

Sebagai organisasi yang berhubungan dalam pelayanan bersifat jasa, dalam konteks ini adalah pelayanan jasa kesehatan, selalu tidak lepas dari masalah penanganan komplain, hal ini tidak dapat dengan mudah dihindari karena lingkup pelayanan kesehatan begitu kompleks. Akibat adanya ketidak puasan terhadap pelayanan, *customer complaint* adalah hal yang wajar. Penanganan komplain yang efektif akan membuat masyarakat merasa diperhatikan. Karena apabila komplain dikecepatani oleh pihak organisasi atau dalam hal ini di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII, maka jalan keluar akan timbul dan masyarakat akan merasa puas sehingga harapan mereka untuk masa yang akan datang tidak akan terjadi lagi masalah serupa dan akan dapat meningkatkan loyalitas *customer* terhadap instansi tersebut.

Berdasarkan permasalahan pokok diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII. Pendekatan penelitian ini yaitu kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik pengumpulan dengan angket ini dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden sebanyak 100.

Setelah melakukan proses analisa didapatkan hasil kesimpulan yaitu variabel manajemen komplain berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta. Secara parsial, tidak semua variabel berpengaruh secara signifikan. Hanya ada 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu *fairness*, *visible* dan *simple*. Besarnya pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta dalam penelitian ini sebesar 88,7%. Sedangkan sisanya sebesar 11,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Manajemen Komplain*(commitmen, fairness, visible, responsiveness,* dan *simple*), Kepuasan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id