

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I SEMARANG PADA MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO

¹May Bella Faranissa Az Zahra ¹Endah Mujiasih

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275

E-mail: mybella.azahra0@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian kepuasan konsumen. Konsumen yang mendapatkan pelayanan berkualitas cenderung merasa puas dan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yang menggunakan pelayanan Klinik Pratama Diponegoro I Semarang. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan pelayanan klinik dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Sampel penelitian diambil menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Skala Kualitas Pelayanan dan Skala Kepuasan Konsumen. Skala Kualitas Pelayanan mencakup aspek - aspek seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), serta Skala Kepuasan Konsumen. Analisis data menggunakan teknik Spearman's Rho. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen ($r_s = 0.898$, $p < 0.001$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam membangun kepuasan konsumen, khususnya di Klinik Pratama Diponegoro I Semarang. Dengan perbaikan fasilitas klinik, peningkatan kompetensi tenaga medis, dan optimalisasi sistem pelayanan, diharapkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna pelayanan kesehatan dapat meningkat secara signifikan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan konsumen; mahasiswa

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND BPJS
PATIENT SATISFACTION AT KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I
SEMARANG AMONG STUDENTS OF THE FACULTY OF
PSYCHOLOGY, DIPONEGORO UNIVERSITY**

¹May Bella Faranissa Az Zahra ¹Endah Mujiasih

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University
Prof. Mr. Sunario Street, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275

E-mail: mybella.azahra0@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is one of the key aspects in assessing consumer satisfaction. Consumers who receive high-quality services tend to feel satisfied and develop a positive perception of the service. This study aims to examine the relationship between service quality and consumer satisfaction among students of the Faculty of Psychology, Diponegoro University, who utilize the services of Klinik Pratama Diponegoro I Semarang. The study involved 100 students as research subjects, selected using an accidental sampling method. Data were collected using the Service Quality Scale and the Consumer Satisfaction Scale. The Service Quality Scale includes aspects such as tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy, along with the Consumer Satisfaction Scale. Data analysis was performed using Spearman's Rho technique. The results indicated a significant positive relationship between service quality and consumer satisfaction ($r_s = 0.898$, $p < 0.001$). This finding suggests that the better the quality of service provided, the higher the level of consumer satisfaction. These findings highlight the importance of service quality as a key factor in building consumer satisfaction, particularly at Klinik Pratama Diponegoro I Semarang. By improving clinic facilities, enhancing medical staff competence, and optimizing service systems, student satisfaction as healthcare service users is expected to increase significantly.

Keywords: service quality; consumer satisfaction; students