

## ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan terutama di bidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Perbedaan tersebut terjadi karena adanya gap (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan kenyataan (kinerja) pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu Peserta BPJS Kesehatan (PT. Askes) Cabang Mataram. Dalam penelitian ini disebar 100 kuesioner pada 100 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 100 eksemplar, jadi respon *rate*-nya sebanyak 100,0%.

Kurang sesuai dimensi *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* BPJS Kesehatan (PT. Askes) Cabang Mataram ini disebabkan oleh secara substantif indikator-indikator tersebut tidak sekedar sebagai prioritas yang utama dengan pengelolaan BPJS Kesehatan (PT. Askes) Cabang Mataram yang tidak optimal. Selain itu BPJS Kesehatan (PT. Askes) Cabang Mataram kurang memprioritaskan indikator-indikator *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* tersebut.

Faktor ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan, caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif

**Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kuesioner, Harapan, Perusahaan**