

# Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Keinginan Membeli Ulang Asuransi Kesehatan Dengan Skema Coordination Of Benefit Pada Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Fkm UI Tahun 2020

Salsabila, Sarah

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134022&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Keinginan membeli ulang adalah salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu pelayanan jasa. Faktor yang dapat membuat konsumen berkeinginan membeli ulang sebuah jasa adalah kualitas pelayanan jasa tersebut. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan metode SERVQUAL dengan dimensi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan asuransi kesehatan dengan skema Coordination of Benefit terhadap keinginan membeli ulang asuransi kesehatan dengan skema Coordination of Benefit pada tenaga pendidik dan kependidikan FKM UI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi cross-sectional. Populasi penelitian ini adalah tenaga pendidik dan kependidikan FKM UI yang merupakan peserta dari asuransi kesehatan skema CoB dengan sampel 65 responden. Teknik pengambilan sampel dengan cara purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner secara daring. Uji Mann Whitney digunakan untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan independen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 96,9% dari responden ( $n = 63$ ) berkeinginan membeli ulang asuransi kesehatan dengan skema CoB. Terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi assurance dengan keinginan membeli ulang asuransi kesehatan dengan skema CoB ( $p$  value = 0,044). Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberi saran kepada AKT untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar peserta CoB tetap membeli ulang produknya. Kata kunci: kualitas pelayanan, coordination of benefit, minat beli ulang

Urge to repurchase is one of the factors affecting consumer satisfaction towards services. The factor that can make consumers want to repurchase the service is the quality of the service itself. Quality of a service can be measured with the SERVQUAL method with dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research discusses the relationship between quality of service in health insurance with coordination of benefits scheme towards intention to repurchase health insurance with coordination of benefits scheme for teachers and educational staffs of FKM UI. This research is using a quantitative method with a study design using cross-sectional. The population in this research are teachers and educational staffs of FKM UI who are participants of CoB scheme health insurance with 65 respondents. Samples are gathered using a purposive sampling technique. The instrument used in this research is an online questionnaire. Mann Whitney Test was conducted to determine the relationship between dependent and independent variables. The result of this research shows that 96,9% of respondents ( $n = 63$ ) wanted to repurchase CoB scheme health insurance. There is a significant correlation between assurance dimension with the intention to repurchase health insurance with CoB scheme ( $p$  value = 0.044). According to the result of this study, we suggest insurance companies to maintain and increase the quality of their service so that CoB participants will repurchase their products. key words: quality of service, coordination of benefits, repurchase intention