

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al-Qur'an Dan Terjemahan Lajnah Pentasihan Mushaf Al-Qur'an Edisi Penyempurnaan 2019

Journal

Aldiani, A. (2018). Upaya Meningkatkan Hunian Kamar Melalui Kualitas Pelayanan Pada Hotel & Resort Putri Duyung Kabupaten Tanah Bumbu. *KINDAI*, 14(2).

Amalia, L. I. (2019, June). Analisis Elektronik Service Quality (E-SERVQUAL) Untuk Mengukur Customer Satisfaction Index (CSI) Toko Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Toko Online Shopee). In *Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper* (pp. 309-315).

Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(4), 330-337.

Atik, K., & Howard Yadi, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan Servqual (Service Quality)(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana). *Jurnal Sains & Teknologi Fakultas Teknik*, 11(2), 81-88.

Dzakiyah Widyaningrum Muhammad Afiffuddin, 'Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Ud Arsyaindo', *Teknik Industri*, 5.2 (2022), 275–84.

Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif, Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, 2021

Janie, D. N. A. (2012). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. *Jurnal*, April, 52.

- Kesumawati, R., & Hendry, H. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(1), 88-95.
- Nuraini, N., Ansori, M., & Lorenza, G. C. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Program Mobile Customer Service on Call (MCS-OC) pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi. *Wajah Hukum*, 5(1), 424-430.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1-11.
- Setiawan, H., & Weilliani, W. (2023, March). Analisa Kepuasan Pengguna CBT (Computer Based Test) pada SMA Maitreyawira Tanjungpinang dengan Metode Servqual dan CSI (Customer Satisfaction Index). In *Prosiding Seminar Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 2, No. 1, pp. 51-59).
- Sunardi, S., & Handayani, S. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 4(3).
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 2(1), 90-95.
- Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan pelanggan dengan metode CSI dan servqual. *J. Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi*, 5(3), 342-347.
- Wahyuningrat, N. P. I., Riyasa, I. A. P. W., & Elfarosa, K. V. (2023). *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Bintang Indonesia Timur* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Zaini, A. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *AL Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47-54.
- Zeithaml, A. V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1998).SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.

Buku

- Anugrah, K., & Sudarmayasa, W. (2020). Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi. *Gorontalo: Ideas Publishing*.
- Bhote, K. R. (1996). Beyond customer satisfaction to customer loyalty: The key to greater profitability.
- D. N. Arum Janir, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS, Semarang University Press, 2012*
- Danang Suyanto dan Fathonah Eka Susanti, *Manajemen Pemasara Jasa: Merencanakan, Mengelola, dan Membidik Pasar Jasa*, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2015
- Danang, S., & Fathonah, S. E. (2012). Manajemen Pemasaran Jasa: Merencanakan, Mengelola, dan Membidik Pasar Jasa. *Penerbit Andi, Yogyakarta*.
- Janie, D. N. A. (2012). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. *Jurnal, April*, 52.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran.
- Maulidiah, S. (2022). *PELAYANAN PUBLIK: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten): Sri Maulidiah. Sri Maulidiah*.

Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.

Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. *Umsida Press*, 1-182.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Undang-Undang

Menpan, ‘Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik’, *Ombudsman*, 2003, p. 1

Sekretaris Negara RI, ‘UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional’, *Jdih BPK RI*, 2004, 1–45.

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Pasal 34 ayat (3).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia, ‘UUD 1945 Pasal 28H Ayat 1’, 2005.1 (2017).

UU RI Nomor 25 Tahun, ‘Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 on Public Service’, *Www.Bphn.Go.Id*, 2003.1 (2009)

Website

Badan Pusat Statistik Kota Serang, <https://serangkota.bps.go.id/indicator/12/91/1/penduduk-menurut-jenis-kelamin.html> Diakses pada tanggal 15 Mei 2024

Kepuasan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan> diakses pada tanggal 14 Mei 2024

Melayani Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/melayani>, diakses pada tanggal 14 Mei 2024.

LAMPIRAN

Surat Tugas Izin Penelitian di BPJS Kesehatan KCU Serang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang Provinsi Banten

Nomor : 40/Un.17/F.V.J.3/PP.009/03/2024

Serang, 7 Maret 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Permohonan Data Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Cabang, BPJS Kesehatan Kota Serang

di-

Tempat

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak/Ibu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sukses dalam menjalankan aktivitas keseharian, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Selanjutnya, Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: 026483 Tahun 2021 tentang pedoman Akademik, khususnya mengatur mengenai penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan data atau informasi dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi tersebut.

Adapun judul skripsi yang dimaksud adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Program BPJS Keliling Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Service Quality”** yang akan dibahas oleh:

Nama : Sri Astuti

NIM : 201430039

Jurusan : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.



Sholawatul Maskuroh

Surat Tanggapan Permohonan Izin Penelitian & Data



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Serang, 26 Maret 2024

Nomor : 64/IV-08/0324
Lampiran : satu berkas
Hal : Tanggapan Permohonan Data

Yth. Sri Astuti
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di
Serang

Menindaklanjuti surat nomor 40/Un.17/F.V.J.3/PP.009/03/2024 oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEB) UIN SMH Banten perihal permohonan data penelitian Tugas Akhir Skripsi. Berkas lengkap diterima petugas informasi pada 25 Maret 2024, bersama ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Mahasiswi An. Sri Astuti Mahasiswi FEB UIN SMH Banten mengajukan permohonan permintaan data;
2. Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami menyetujui memberikan permintaan data sebagaimana surat yang diajukan pemohon, yang dikategorikan informasi publik mengacu pada Peraturan Direksi BPJS Kesehatan tentang Pedoman Keterbukaan Informasi Publik BPJS Kesehatan; (terlampir)
3. Data yang meliputi nama, alamat, tanggal lahir, NIK dan lainnya yang melekat kepada individu tidak dapat diberikan sebagaimana diatur Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008;
4. Pemohon informasi juga dapat mengakses informasi publik lainnya melalui website resmi BPJS Kesehatan www.bpjs-kesehatan.go.id.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Cabang Serang,



Harry Purnama Putra

AS/mj/LT.01.05

BPJS KESEHATAN CABANG SERANG
Jl. Saleh Baimin, Kel. Cimuncang Kec. Serang Kota Serang Banten 42111
Telp. (0254) - 7911745
E-mail : kc-serang@bpjs-kesehatan.go.id
www.bpjs.kesehatan.go.id

Lampiran

No	Informasi yang diajukan	Kategori	Dasar
1	Data Jumlah Peserta JKN	Dapat diberikan	
2	Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Keliling	Dapat diberikan	

Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM *BPJS KELILING* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEKS* DAN *SERVICE QUALITY*”

Assalamu’alaikum Wr.Wb

Bapak/Ibu yang saya hormati,
 Saya selaku mahasiswa akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ingin mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Program *BPJS Keliling* Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* Dan *Service Quality*”. Mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini seagai alat pengambilan data dalam tugas akhir saya. Pertanyaan dalam kuesioner di ajukan hanya untuk memperoleh data yang valid, bukan untuk kepentingan lain sehingga Bapak/Ibu tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban yang sebenarnya.

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (√) atau (x) untuk setiap jawaban yang dianggap sesuai dengan yang anda alami atau sesuai saat pelayanan *BPJS Keliling* berlangsung.

Skor	SkalaTingkatKepentingan	Skor	Skala Tingkat Kepuasan
5	Sangat penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Penting (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Penting (CP)	3	Cukup Puas(CP)
2	Tidak Penting (TP)	2	Tidak Puas (TP)
1	Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)

Profil Responden :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a) Pria
 - b) Wanita
3. Umur :

No.	ATRIBUT/PERTANYAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)											
1	Lokasi pelayanan strategis										
2	Tempat pelayanan bersih,nyaman,dan luas										
3	Lahan parkir memadai										
4	Penampilan karyawan (rapi,sopan,seragam,formal)										
Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
5	Pelayanan cepat										
6	Karyawan memiliki pengetahuan yang luas										
7	Jam pelayanan tepat waktu atau sesuai jadwal										
8	Pegawai bertanggung jawab penuh selama pelayanan										
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)											
9	Lama waktu untuk mengantri										
10	Cepat merespon peserta										
11	Kemampuan untuk berkomunikasi										
12	Kesiapan membantu peserta										
Jaminan (<i>Assurance</i>)											
13	Kerahasiaan data peserta terjaga dengan baik										
14	Mampu memberikan kepercayaan										
15	Perusahaan memiliki citra yang positif										
16	Peserta merasa aman saat melakukan pelayanan berlangsung										
Empati (<i>Emphaty</i>)											
17	Kemudahan memperoleh informasi										
18	Tanggap terhadap saran dan keluhan										
19	Pelayanan tidak membedakan status										
20	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik										

Data Kepesertaan JKN (30 Desember 2023)

DATI II	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH PESERTA								%
		APBD	APBN	BP PN	BP SWASTA	PBPU	PPU BU	PPU PN	Grand Total	
KAB. LEBAK	1,478,666	231,877	859,295	15,297	1,800	110,967	132,587	62,683	1,414,506	95.66%
KAB. PANDEGLANG	1,386,498	247,626	716,267	16,980	843	82,707	127,607	68,409	1,260,439	90.91%
KAB. SERANG	1,711,653	280,249	428,043	11,934	3,242	208,116	474,474	46,631	1,452,689	84.87%
KAB. TANGERANG	3,273,321	510,819	1,086,286	23,395	5,932	547,288	1,026,821	103,747	3,304,288	100.95%
KOTA CILEGON	461,013	101,789	74,729	3,246	6,621	78,020	168,921	29,331	462,657	100.36%
KOTA SERANG	724,552	162,577	195,690	13,221	2,356	97,598	169,750	74,034	715,226	98.71%
KOTA TANGERANG	1,891,942	414,546	436,277	38,729	3,832	260,091	644,020	115,543	1,913,038	101.12%
KOTA TANGERANG SELATAN	1,394,015	341,439	141,714	30,673	4,511	343,511	452,900	88,071	1,402,819	100.63%
Grand Total	12,321,660	2,290,922	3,938,301	153,475	29,137	1,728,298	3,197,080	588,449	11,925,662	96.79%
KC SERANG	9,742,080	1,685,117	3,526,168	106,335	15,649	1,209,169	2,405,509	397,013	9,344,960	95.92%

Data Kepesertaan JKN yang aktif (30 Desember 2023)

DATI II	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH PESERTA								%
		APBD	APBN	BP PN	BP SWASTA	PBPU	PPU BU	PPU PN	Grand Total	
KAB. LEBAK	1,478,666	202,232	683,969	13,791	1,394	41,466	97,781	59,302	1,099,935	74.39%
KAB. PANDEGLANG	1,386,498	189,662	522,810	15,033	637	29,419	85,387	63,618	906,566	65.39%
KAB. SERANG	1,711,653	226,886	338,530	10,620	2,695	79,665	349,995	44,198	1,052,589	61.50%
KAB. TANGERANG	3,273,321	474,837	812,494	20,994	2,714	272,985	855,591	96,728	2,536,343	77.49%
KOTA CILEGON	461,013	88,591	59,632	2,971	5,916	40,389	142,736	28,505	368,740	79.98%
KOTA SERANG	724,552	85,958	163,642	11,995	2,069	43,821	130,512	71,248	509,245	70.28%
KOTA TANGERANG	1,891,942	393,821	391,923	35,720	3,046	167,145	547,773	110,471	1,649,899	87.21%
KOTA TANGERANG SELATAN	1,394,015	270,884	131,932	28,545	3,629	197,015	380,755	83,528	1,096,288	78.64%
Grand Total	12,321,660	1,932,871	3,104,932	139,669	22,100	871,905	2,590,530	557,598	9,219,605	74.82%
KC SERANG	7,193,311	1,098,559	2,100,874	87,159	9,841	361,516	1,211,448	348,837	5,218,234	72.54%

Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS

Uji Validitas Tingkat Kepentingan

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

		Correlations				
		T1	T2	T3	T4	TOTAL
T1	Pearson Correlation	1	.297**	.596**	.483**	.684**
	Sig. (2-tailed)		.003	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	.297**	1	.537**	.627**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.003		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	.596**	.537**	1	.577**	.807**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
T4	Pearson Correlation	.483**	.627**	.577**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.684**	.814**	.807**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

		Correlations				
		RL1	RL2	RL3	RL4	TOTAL
RL1	Pearson Correlation	1	.689**	.174	.350**	.747**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.084	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
RL2	Pearson Correlation	.689**	1	.222*	.315**	.748**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.026	.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
RL3	Pearson Correlation	.174	.222*	1	.711**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.084	.026		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
RL4	Pearson Correlation	.350**	.315**	.711**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.747**	.748**	.692**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

		Correlations				
		R1	R2	R3	R4	TOTAL
R1	Pearson Correlation	1	.472**	.310**	.905**	.901**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.002	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	.472**	1	.504**	.439**	.709**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
R3	Pearson Correlation	.310**	.504**	1	.404**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
R4	Pearson Correlation	.905**	.439**	.404**	1	.914**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.901**	.709**	.625**	.914**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

		Correlations				
		A1	A2	A3	A4	TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	.766**	-.009	1.000**	.925**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.931	.000	<.001
	N	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	.766**	1	-.054	.766**	.825**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.597	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	-.009	-.054	1	-.009	.312**
	Sig. (2-tailed)	.931	.597		.931	.002
	N	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	1.000**	.766**	-.009	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	<.001	.931		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.925**	.825**	.312**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.002	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

		Correlations				
		E1	E2	E3	E4	TOTAL
E1	Pearson Correlation	1	.828**	.800**	.757**	.914**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
E2	Pearson Correlation	.828**	1	.791**	.815**	.927**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
E3	Pearson Correlation	.800**	.791**	1	.853**	.932**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
E4	Pearson Correlation	.757**	.815**	.853**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.914**	.927**	.932**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Tingkat Harapan

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

		Correlations				
		T1	T2	T3	T4	TOTAL
T1	Pearson Correlation	1	.384**	.372**	.451**	.736**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	.384**	1	.487**	.471**	.767**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	.372**	.487**	1	.376**	.755**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
T4	Pearson Correlation	.451**	.471**	.376**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.736**	.767**	.755**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

		Correlations				
		RL1	RL2	RL3	RL4	TOTAL
RL1	Pearson Correlation	1	.491**	.177	.103	.690**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.079	.307	<.001
	N	100	100	100	100	100
RL2	Pearson Correlation	.491**	1	.382**	.496**	.833**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
RL3	Pearson Correlation	.177	.382**	1	.342**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.079	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
RL4	Pearson Correlation	.103	.496**	.342**	1	.647**
	Sig. (2-tailed)	.307	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.690**	.833**	.646**	.647**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

		Correlations				
		R1	R2	R3	R4	TOTAL
R1	Pearson Correlation	1	.333**	.525**	.449**	.733**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	.333**	1	.514**	.609**	.775**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
R3	Pearson Correlation	.525**	.514**	1	.539**	.829**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
R4	Pearson Correlation	.449**	.609**	.539**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.733**	.775**	.829**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

		Correlations				
		A1	A2	A3	A4	TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	.714**	.612**	.598**	.837**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	.714**	1	.769**	.711**	.917**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	.612**	.769**	1	.695**	.880**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	.598**	.711**	.695**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.837**	.917**	.880**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

		Correlations				
		E1	E2	E3	E4	TOTAL
E1	Pearson Correlation	1	.619**	.627**	.584**	.834**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
E2	Pearson Correlation	.619**	1	.597**	.477**	.815**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
E3	Pearson Correlation	.627**	.597**	1	.701**	.878**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
E4	Pearson Correlation	.584**	.477**	.701**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.834**	.815**	.878**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan/Persepsi

1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	13.0000	3.394	.515	.789
T2	13.3600	2.495	.606	.752
T3	13.0200	3.151	.693	.726
T4	13.4200	2.226	.710	.693

2. Dimensi Kehandalan (Reliability)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RL1	12.89	2.240	.523	.680
RL2	12.78	2.254	.530	.676
RL3	12.64	2.475	.473	.707
RL4	12.78	2.052	.590	.639

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	11.96	2.968	.772	.679
R2	11.52	4.515	.544	.796
R3	11.49	4.879	.449	.830
R4	12.01	2.939	.802	.659

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	13.57	1.379	.838	.476
A2	13.50	1.626	.666	.598
A3	13.39	2.564	-.024	.943
A4	13.57	1.379	.838	.476

5. Dimensi Empati (*Empathy*)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	14.20	2.364	.847	.932
E2	14.16	2.378	.871	.924
E3	14.16	2.318	.876	.922
E4	14.15	2.290	.866	.926

Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan/ Harapan1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	12.63	3.205	.506	.703
T2	12.71	3.218	.578	.664
T3	12.77	3.068	.519	.697
T4	12.86	3.213	.552	.678

2. Kehandalan (Reliability)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RL1	12.86	3.273	.332	.673
RL2	12.57	3.096	.671	.413
RL3	12.52	3.787	.381	.611
RL4	12.63	3.811	.390	.605

3. Daya tanggap (Responsiveness)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	12.27	1.573	.522	.785
R2	12.39	1.513	.590	.752
R3	12.43	1.359	.657	.718
R4	12.35	1.503	.665	.718

4. Jaminan (Assurance)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	12.67	1.880	.711	.888
A2	12.70	1.687	.840	.839
A3	12.68	1.816	.783	.862
A4	12.71	1.844	.748	.874

5. Empati (Empathy)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	4

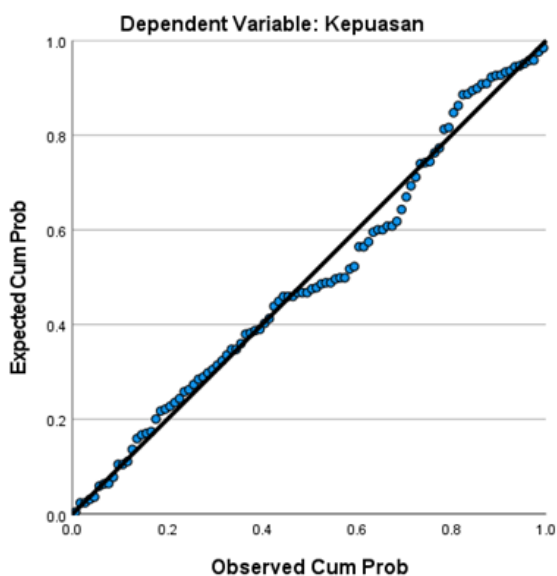
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	12.27	1.997	.716	.811
E2	12.31	1.852	.647	.840
E3	12.20	1.758	.762	.787
E4	12.12	1.945	.680	.823

Uji Normalitas

- Uji Normalitas P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



- Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N	Mean	100
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	.0000000
Most Extreme Differences	Absolute	6.03852193
	Positive	.081
	Negative	-.067
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.102
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.102
	99% Confidence Interval	Lower Bound
	Upper Bound	.110

Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepentingan	1.000	1.000

Hasil Koefisien Regresi Sederhana

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
59.133	9.161		6.455	.000
.280	.105	.261	2.671	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	59.133	9.161		6.455	.000
	Total Kepentingan (X)	.280	.105	.261	2.671	.009

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.261 ^a	.068	.058	6.069

a. Predictors: (Constant), Total Kepentingan (X)

Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Bukti Foto Kegiatan BPJS Keliling di Bulan April-Mei 2024

- **Kelurahan Curug Manis, Kec. Curug Kota Serang -Banten**



- **Kel. Cilaku, Kec. Curug Kota Serang-Banten**



- **Kelurahan Sukajaya, Kec. Curug Kota Serang-Banten**



- **Kelurahan Sukalaksana, Kec.Curug Kota Serang-Banten**

