



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DAN HARGA PREMI ASURANSI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN**

(Studi Kasus Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Klinik Trimedika Bekasi pada Tahun 2021)



Disusun oleh :

Mutiara Islam Asir

4517030039

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2021



ABSTRAK

MUTIARA ISLAM ASIR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan kesehatan dan harga premi asuransi terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Trimedika. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak klinik dan pihak BPJS untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas yang ada. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif serta jumlah sampel yang di ambil sebanyak 97 responden yang ditentukan dengan teknik *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan studi literatur dan penyebaran kuesioner. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan, metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Penelitian ini diuji dengan menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) Kualitas pelayanan (X1) dan Harga premi asuransi (X2) berpengaruh signifikan sebesar 44,3%, (b) Koefisien determinasi sebesar 0,443. Hal ini berarti *variabel dependen* dipengaruhi oleh *variabel independent* sebesar 44,3% dan 55,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan dan harga premi asuransi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Klinik Trimedika Bekasi.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga premi asuransi, kepuasan pasien

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



ABSTRACT

MUTIARA ISLAM ASIR. *The Influence of Health Service Quality and Insurance Premium Prices on Outpatient Satisfaction of Participants in the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2021.*

This study aims to determine and analyze the partial and simultaneous effect of the quality of health services and the price of insurance premiums on the satisfaction of BPJS Health participants at the Trimedika Clinic. In addition, this research is expected to be a consideration for the clinic and the BPJS to improve and maintain the existing quality. This study includes causal associative research with a quantitative approach and the number of samples taken as many as 97 respondents determined by non-probability sampling technique with purposive sampling method. Data collection was carried out using literature studies and distributing questionnaires. Instrument testing using validity and reliability tests. Meanwhile, the data analysis method used classical assumption test and hypothesis testing. This study was tested using SPSS 22. The results of this study indicate that: (a) Service quality(X1) and insurance premium prices(X2) have a significant effect of 44.3%, (b) The coefficient of determination is 0.443. This means that the dependent variable is influenced by the independent variable by 44.3% and the other 55.7% is influenced by other variables outside the variables used in this study. Based on the results of this study, the quality of service and the price of insurance premiums have an influence on the satisfaction of BPJS participants at the Trimedika Clinic, Bekasi.

Keywords: Quality of service, price of insurance premiums, patient satisfaction

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Mutiara Islam Asir
NIM : 4517030039
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Pembimbing II

Ni Made Widhi S, S.E., M.M
NIP 196405071992012001

Depok, 11 September 2021

Pembimbing I

Kadunci, S.E., M. Si
NIP 195912271990031001

POLITEK
NEGERI
JAKARTA

Mengetahui Ketua Jurusan
Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP 19650131198903200

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mutiara Islam Asir
NIM : 4517030039
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari :
Tanggal :
Waktu :

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Kadunci, S.E., M.Si
NIP 195912271990031001

Penguji 1 : Fortuna Zain Hamid, S.E., M. Si
NIP 195811201989032001

Penguji 2 : Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd
NIP 19871122019032011

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Depok, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Mutiara Islam Asir

NIM 451703003



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta. Selain itu, tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menjalani pendidikan di Administrasi Bisnis Terapan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang terlibat untuk membantu dan mendukung penulis baik secara moril ataupun material untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Eng. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Kadunci, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, saran dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Ni Made Widhi S, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Seluruh staf administrasi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah membantu penulis dalam hal pengurusan administrasi.
8. Papa tercinta yaitu Ayahanda Yuda Abubakar, yang menjadi penyemangat paling setia serta Mama tercinta yaitu Ibunda Yati Syukriah, yang menjadi pendukung paling sabar, serta tempat untuk membagikan keluh kesah. Kakak terkasih Irvan Fadhila Asir serta Adik terkasih Fadliah Abubakar Asir yang menjadi pendukung paling setia
9. Azzahra Sapphire Alfathunnisa yang selalu menjadi penyemangat, dan pendukung bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Teman-teman dan senior Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
12. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dan inspirasi bagi para pembaca.

Depok, Agustus 2021

Penulis

Muliara Islam Asir



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.2 Pengertian Pelayanan	9
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	9
2.1.4 Pengertian Pelayanan Kesehatan	10
2.1.5 Pengertian Harga.....	10
2.1.6 Pengertian Premi	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	11
2.1.8 Pengertian klinik	11
2.1.9 Pengertian Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama	Error! Bookmark not defined.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.10 Hak dan Kewajiban Fasilitas Kesehatan	12
2.1.11 Pengertian BPJS Kesehatan	13
2.1.12 Manfaat BPJS Kesehatan	13
2.1.13 Tugas BPJS Kesehatan	14
2.1.14 Kewenangan BPJS Kesehatan	15
2.1.15 Ketentuan Iuran BPJS Kesehatan	15
2.2 Hasil Penelitian/jurnal yang Relevan.....	15
2.3 Deskriptif Konseptual	20
2.4 Perumusan Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.1.1 Waktu Penelitian	22
3.1.2 Tempat Penelitian.....	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.2.1 Populasi dan Sampel	24
3.2.2 Teknik Pengumpulan data	25
3.2.3 Teknik Pengolahan Data.....	29
3.2.4 Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.2 Hasil Analisis Data.....	36
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	37
4.2.2 Karakteristik Responden	42
4.2.3 Analisis Tanggapan Responden.....	47
4.2.4 Analisis Uji Asumsi Klasik	67
4.2.5 Analisis Uji Hipotesis.....	72
4.3 Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian atau Jurnal yang Relevan.....	19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Pola Skoring Skala Likert	30
Tabel 3.3 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Harga Premi Asuransi BPJS (X2).	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Harga premi asuransi (X2)....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	45
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik.....	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kehandalan	52
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap.....	53
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Jaminan Kepastian	55
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Empati.....	56
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Keterjangkauan Harga ..	58
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harga dengan kualitas	59
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Daya Saing Harga	60
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian produk dengan manfaat.....	62
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kompetensi Teknis	63
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Akses Terhadap Pelayanan	65
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kenyamanan	66
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Hubungan Antar Manusia	67

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Ketepatan Waktu.....	69
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolonieritas	73
Tabel 4.23 Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.24 Analisis Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.25 Hasil Uji Korelasi secara Parsial.....	78
Tabel 4.26 Uji Signifikan Parsial T.....	79
Tabel 4.27 Hasil uji signifikansi Simultan F.....	80



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peserta JKN Kesehatan per 30 Juni 2021.....	4
Gambar 1.2 Fasilitas Kesehatan per 1 Juli 2021	5
Gambar 2.1 Deskripsi Konseptual Peneliti	23
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kelas BPJS.....	47
Gambar 4.4 Perbandingan Antara Jenis Kelamin dengan Umur	48
Gambar 4.5 Perbandingan Responden Berdasarkan Usia dengan Kelas BPJS	49
Gambar 4.6 Grafik Histogram Uji Normalitas	72
Gambar 4. 7 Grafik P - Plot Uji Normalitas.....	72
Gambar 4.8 Grafik Scatterplot	74

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	86
Lampiran 2.....	92
Lampiran 3.....	93
Lampiran 4.....	94
Lampiran 5.....	95
Lampiran 6.....	104
Lampiran 7.....	108
Lampiran 8.....	118





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini Negara Indonesia sudah menyadari bahwa dalam melakukan segala sesuatu dimulai dari Kesehatan diri sendiri. Sehingga, Kementerian Kesehatan selalu melakukan pergerakan agar tingkat kesehatan masyarakat Indonesia semakin meningkat. Kesehatan sebagai salah satu faktor kesejahteraan masyarakat Indonesia perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 “Melalui pembangunan yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945”. Berdasarkan Undang Undang no 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan, Bab II Pasal 2 dan 3 : Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, perkehidupan dan keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri (2) Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (3) Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumber daya manusia yang sehat, terampil, dan ahli dalam satu program kesehatan. Pentingnya arti hidup sehat telah menjadikan kesehatan sebagai kebutuhan hidup manusia yang utama di samping kebutuhan hidup lainnya.

Pemenuhan kebutuhan kesehatan merupakan hak dari setiap orang sebagaimana yang tercantum di dalam “*Declaration of Human Right*” Pasal 25 ayat 1 dalam Moenir (1995: 35)

Setiap orang berhak atas hidup yang menjamin kesehatan dan keadaan baik bagi dirinya dan keluarganya, termasuk soal makanan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatannya serta usaha usaha sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan di waktu mengalami pengangguran,

janda, lanjut usia, atau mengalami kekurangan nafkah dan lain lain, karena kendala di luar kekuasaannya.

Usaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yang jumlahnya mencapai dua ratus jiwa tentu bukanlah hal yang mudah. Salah satu strategi pembangunan kesehatan nasional adalah menerapkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, yang berarti setiap upaya pembangunan harus mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan yang sehat dan perilaku yang sehat.

Pembangunan kesehatan merupakan sebuah intervensi yang akan mendukung pembangunan ekonomi, utamanya dalam pengentasan kemiskinan, dan penanggulangan krisis ekonomi. Gunnar Myrdal, seorang pakar ekonomi kesehatan, mengatakan “*people sick because they are poor. They become poorer because they are sick, and they become sicker because they are poorer*”. Oleh karena itu, pelayanan terhadap masyarakat pengguna, termasuk orang miskin haruslah merupakan pelayanan yang optimal artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan.

Institusi pelayanan kesehatan seperti klinik, yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna, mempunyai karakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya. Menurut keputusan nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 (tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten/kota), pelayanan kesehatan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya tanpa memandang kemampuannya membayar.
- b. Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat *irreversible*, yaitu berupa kecacatan atau kematian. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu dikendalikan untuk melindungi masyarakat.
- c. Adanya informasi yang asimetris karena terdapat kesenjangan yang cukup lebar dalam penguasaan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan karakteristik tersebut, maka pelayanan kesehatan perorangan maupun pelayanan administratif penunjang harus mempertimbangkan ketiga hal di atas. Ketiga karakteristik tersebut menekankan adanya keadilan dalam memperoleh pelayanan, mutu pelayanan bagi pengguna agar hasil yang diharapkan tercapai. Pembangunan sarana fisik telah berhasil memperbaiki ketersediaan pelayanan kesehatan, walaupun jumlah fasilitas pelayanan kesehatan primer meningkat terus dan merupakan pilihan utama bagi sebagian penduduk, namun tingkat pemerataannya masih relatif rendah. Kelompok penduduk kurang mampu yang justru paling sedikit memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia. Oleh sebab itu, daerah harus memiliki kemampuan mengidentifikasi masalah, memilih prioritas penanggulangan masalah kesehatan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan daerah, serta sumber-sumber dana yang dapat digunakan untuk mendukung penyelesaian masalah. Dalam hal ini, kebijakan tentang penggunaan BPJS menjadi prioritas yang dapat dipilih oleh semua wilayah mengingat BPJS merupakan sarana yang dapat membantu masyarakat di setiap daerah.

Berikut ini adalah gambar peningkatan peserta BPJS Kesehatan dari Januari 2021 hingga Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

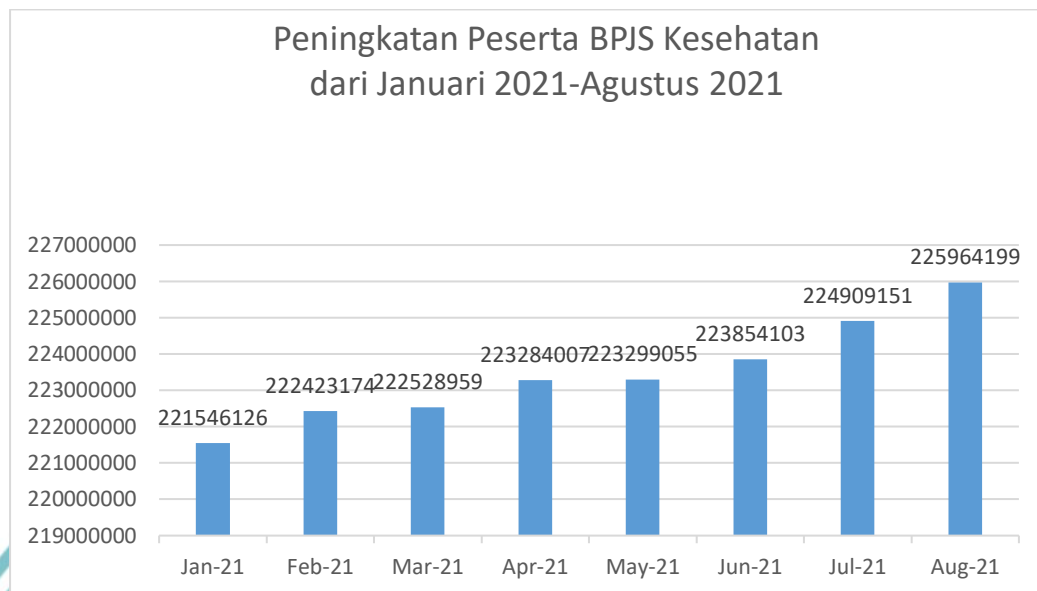
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1

Peserta JKN Kesehatan per 30 Juni 2021

Sumber data: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>, 2021

Kepuasan pasien tergantung dengan mutu serta kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu dan kualitas pelayanan. Kepuasan dapat terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila pasien tersebut membutuhkannya lagi.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan pandangan dari masyarakat yang berkunjung ke tempat tersebut sebagai pasien. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena masyarakat atau pasien



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang merasa puas akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut.

Berikut ini adalah perkembangan jumlah fasilitas kesehatan BPJS Periode Januari 2021 hingga Agustus 2021



Gambar 1.2

Perkembangan Jumlah Fasilitas Kesehatan BPJS

Januari 2021-Agustus 2021

Sumber data: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>, 2021

Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya klinik berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Klinik Trimedika Bekasi adalah klinik pratama yang merupakan fasilitas kesehatan I di Kota Bekasi yang menjadi mitra kerja sama BPJS dalam hal pelayanan harus dapat memberikan layanan kesehatan yang bermutu sehingga menumbuhkan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan bagi pasien umum digabung dengan pasien BPJS, sehingga tidak ada pemisahan di bagian administrasi antara pasien umum dengan pasien peserta BPJS, begitu pun pemberian obat sesuai dengan ketentuan dari BPJS atau persetujuan dari dokter.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Klinik Trimedika untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, mengingat ada instansi kesehatan lain yang memberikan pelayanan yang sama dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya pelaksanaan tersebut serta cara mengatasinya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Apakah kualitas pelayanan Klinik Trimedika Bekasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan?
- b. Apakah pembayaran premi peserta BPJS dapat menyebabkan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan?
- c. Apakah sarana prasarana Klinik Trimedika Bekasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan?
- d. Apakah lingkungan Klinik Trimedika berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan?
- e. Apakah ada faktor lain yang menyebabkan pasien peserta BPJS tidak merasa puas di Klinik Trimedika Bekasi?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, serta dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada pada peneliti, maka peneliti memfokuskan dan membatasi masalah dalam penelitian ini pada kualitas pelayanan kesehatan, harga premi asuransi, dan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan?
- b. Seberapa besar pengaruh harga premi asuransi terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga premi asuransi terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga premi BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga premi BPJS terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memiliki manfaat antara lain:

- a. Manfaat Teoritis



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1) Akademisi

Bagi pihak akademisi diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan pelayanan kesehatan dan pembayaran premi peserta BPJS yang kaitannya dengan kepuasan pasien peserta BPJS. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah perpustakaan dengan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan di kemudian hari.

2) Peneliti

Bagi peneliti dilakukannya penelitian ini untuk meningkatkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, pembayaran premi, dan kepuasan pasien peserta BPJS. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, sehingga dapat menambah pengetahuan sehubungan dengan disiplin ilmu yang penulis tekuni.

3) Peneliti Lain

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi para peneliti lain untuk dapat memperdalam pengetahuan dan konsep teori yang telah diperoleh dalam bidang manajemen, khususnya dalam manajemen jasa.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini lebih menekankan pada manfaat yang akan diperoleh oleh Klinik Trimedika. Adapun manfaat yang diterima oleh Klinik Trimedika adalah melalui hasil penelitian menjadikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan pihak perusahaan khususnya manajemen perusahaan dalam memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dan harga premi asuransi terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Klinik trimedika, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kualitas pelayanan $2,037 < t$ tabel $2,365$ dengan nilai signifikan $0,044 < 0,05$. Dengan nilai signifikan dibawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti H_0 ditolak. Arah koefisien regresi positif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien klinik trimedika peserta BPJS, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien klinik trimedika peserta BPJS Kesehatan.
- b. Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan $-1,074 < t$ tabel $2,365$ dengan nilai signifikan $0,028 < 0,05$. Dengan nilai signifikan dibawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa harga premi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti H_0 diterima. Arah koefisien regresi negatif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat harga premi yang dirasakan oleh pasien klinik trimedika peserta BPJS, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien klinik trimedika peserta BPJS Kesehatan.
- c. Hasil uji signifikansi simultan F menunjukkan nilai F hitung = $20,165 > F$ tabel = $3,090$ mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan Klinik Trimedika. Hal ini berarti H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Hasil uji koefisien determinasi didapat nilai R Square sebesar $0,443$. Hasil ini menunjukkan bahwa sebesar $44,3\%$ kepuasan pasien klinik trimedika peserta BPJS dipengaruhi oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga premi asuransi (X_2) pada penelitian ini. Sedangkan sisa nilainya sebesar $55,7\%$ dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian

ini seperti sarana prasarana Klinik Trimedika, lingkungan Klinik Trimedika, karakteristik pasien peserta BPJS di Klinik Trimedika, akses menuju Klinik Trimedika, dan lain sebagainya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan harga premi terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Klinik Trimedika, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang mayoritas berada pada interval skor penelitian sangat setuju dan setuju. Untuk terus menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan dan harga premi asuransi BPJS, saran yang dapat diberikan dari peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan, ada beberapa indikator yang harus diperhatikan oleh pihak klinik. Indikator tersebut meliputi indikator jaminan melalui pernyataan “Semua petugas klinik selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang” dan empati melalui pernyataan “Petugas klinik dapat mengenal pasien dengan baik”. Peneliti menyarankan pihak klinik lebih memperhatikan tentang empati terutama untuk memperhatikan para pasien dari klinik trimedika. Selain itu, klinik dapat mengukur tingkat kenyamanan para pasien dengan kualitas pelayanan yang ada di klinik dengan mengukur tingkat kenyamanan dari para pasien yang sedang berobat di klinik.
- b. Berdasarkan hasil penelitian harga premi asuransi, dapat diketahui bahwa ada beberapa indikator dari harga premi asuransi yang lebih diperhatikan oleh pihak BPJS Kesehatan yaitu keterjangkauan harga melalui pernyataan “Saya merasa harga premi asuransi BPJS tidak memberatkan saya”. Penulis berharap BPJS Kesehatan dapat memperhatikan tingkat keterjangkauan harga dari premi asuransi BPJS Kesehatan dikarenakan perbedaan yang cukup jauh antara tiap kelasnya. Dan juga memperhatikan sistem pembayaran yang digunakan untuk membayar premi asuransi BPJS. Sehingga pasien peserta BPJS dapat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti halnya lingkungan,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

suasana, dan lain sebagainya. Sehingga, diharapkan hasil penelitian tersebut nantinya dapat sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan kepada klinik trimedika agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku Buku

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Direktorat Jendral Kesehatan

Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
GRAMEDIA

_____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Muri. Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana

Rendy. 2019. *Pengertian Premi Asuransi Dengan Fungsi dan Jenis Komponennya*. Jakarta. Diakses dari <https://www.prosesbayar.com>. Pada tanggal 14 Juli 2021

Sabarguna, Boy. 2017. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika

_____. 2016. *Peningkatan Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal



- Santoso, Semiaji. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang
- Setiawan, Rully Dedy. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Pasien Jamkesmas*. Klaten: Universitas Sebelas Maret
- Umam, Chairul. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Metode IPA (Important Performance Analysis) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018*. Bogor: Universitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN HARGA PREMI ASURANSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi akhir Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta (dhl. Politeknik Universitas Indonesia), saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan”. Oleh karena itu, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang saya ajukan secara jujur dan terbuka.

Kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah. Data yang diperoleh tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya. Oleh karena itu, jawaban yang Bapak/Ibu berikan besar manfaatnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Jasa. Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Mutiara Islam Asir



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

I. IDENTITAS RESPONDEN

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon mengisi pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.
2. Berilah tanda Checklist (√) pada kolom yang tersedia dan pilih jawab yang sesuai dengan pilihan Anda.
3. Isilah titik-titik kosong dengan jawaban yang sesuai menurut Anda.

B. Pertanyaan:

1. Nama responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia :
4. Kelas BPJS :

II. Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan, Harga Premi Asuransi dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Petunjuk Pengisian

1. Mohon kuesioner diisi oleh Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi.
3. Dalam menjawab pernyataan ini, mohon tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Jawaban yang tersedia berupa Skala Likert yaitu 1-5 yang memiliki arti sebagai berikut:

- | | | | |
|-----|---|---------------------|-----|
| STS | : | Sangat Tidak Setuju | (1) |
| TS | : | Tidak Setuju | (2) |
| KS | : | Kurang Setuju | (3) |
| S | : | Setuju | (4) |
| SS | : | Sangat Setuju | (5) |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

a. Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Penelitian			
		SS	TS	S	SS
Tangibe/ Fasilitas Fisik					
1	Klinik memiliki Gedung yang bersih dan terawatt serta petugas yang rapih				
2	Klinik telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai				
3	Klinik telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang				
4	Klinik telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap				
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya				
Reliability/ Kehandalan					
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat				
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh				
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien				
4	Perawat membantu dokter dengan baik				
5	Klinik dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat				
6	Klinik memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit				
7	Klinik memberikan informasi pelayanan kesehatan masyarakat				
Responsiveness / Daya Tanggap					
1.	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien				
2.	Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik				
3.	perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien				
4.	Petugas administrasi memberi tahu terkait alur pemeriksaan				
5.	Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat				
Assurance / Jaminan kepastian					
1.	Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien				
2.	Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya				
3.	Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang				
4.	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien				
5.	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien				
Empaty / empati					
1.	Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya				
2.	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien				
4	Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat				
4	Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang				
4	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik				
4	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan				

b. Harga Premi Asuransi

Pernyataan	Penelitian			
	SS	TS	S	SS
Keterjangkauan harga				
1. Saya merasa harga premi asuransi BPJS terjangkau				
2. Saya merasa Premi asuransi BPJS dapat dijangkau oleh semua kalangan				
3. Saya merasa harga premi asuransi BPJS sesuai dengan kemampuan masyarakat				
4. Saya merasa harga premi asuransi BPJS tidak memberatkan saya				
5. Saya merasa subsidi dari pemerintah membantu saya meringankan iuran premi BPJS				
Kesesuaian harga dengan kualitas				
1. Harga premi asuransi sesuai dengan kualitas pelayanan				
2. Harga premi asuransi BPJS sesuai dengan harapan saya				
3. Harga premi asuransi BPJS bervariasi				
4. Harga produk sesuai dengan kualitas yang ada				
5. Harga premi BPJS asuransi sesuai dengan kualitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan				
6. Harga premi asuransi BPJS bervariasi sesuai dengan kelas yang diambil				
Daya Saing Harga				
1. Harga premi asuransi memiliki daya saing dengan asuransi lainnya				
2. Harga premi asuransi BPJS lebih murah dari asuransi lain				
3. Harga premi asuransi BPJS memiliki manfaat yang bagus dibandingkan dengan asuransi yang lain				
4. Harga premi asuransi yang ditawarkan BPJS memiliki persamaan dengan harga yang ditawarkan oleh asuransi lainnya				
5. Harga premi asuransi BPJS lebih mahal dibanding dengan asuransi yang lain				
Kesesuaian produk dengan manfaat				
1. Pembayaran Premi Asuransi BPJS mudah				
2. Harga premi asuransi BPJS sesuai dengan manfaat yang dirasakan				
3. Harga premi asuransi BPJS sesuai dengan hasil yang diinginkan				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Harga premi asuransi BPJS wajar disbanding dengan hasil yang di dapatkan.				
Harga premi asuransi BPJS sesuai dengan kemampuan saya untuk membayar premi asuransi BPJS				

c. Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Penelitian			
		SS	TS	S	SS
Kompetensi Teknis					
1.	Saya merasa puas terhadap keramahan pelayanan petugas dalam melayani pasien				
2.	Saya merasa puas terhadap tenaga medis dan peralatan yang lengkap				
3.	Saya merasa puas terhadap kemampuan yang dimiliki dokter dalam menetapkan diagnose penyakit dengan tepat dan cepat				
4.	Saya merasa puas terhadap daya tanggap / kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusinya				
5.	Saya merasa puas terhadap ketepatan dokter dalam melakukan pemeriksaan				
Akses terhadap Pelayanan					
1.	Saya merasa bahwa klinik mudah di jangkau dengan akses transportasi				
2.	Saya merasa letak klinik dekat dengan rumah saya				
3.	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi pelayanan				
4.	Saya merasa <i>instagram</i> Klinik Trimedika memudahkan saya dalam memperoleh informasi				
5.	Saya merasa <i>facebook</i> Klinik Trimedika memudahkan saya dalam memperoleh informasi				
6.	Saya merasa <i>whatsapp</i> Klinik Trimedika memudahkan saya dalam memperoleh informasi				
Kenyamanan					
1.	Tersedianya kursi untuk pasien				
2.	Keadaan kamar pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan				
3.	Tersedianya tempat sampah				
4.	Tersedianya toilet untuk pasien				
5.	Lingkungan Klinik yang bersih, nyaman, dan teratur				
Hubungan antar manusia					
1.	Saya merasa puas terhadap sikap dokter saat melakukan pemeriksaan				
2.	Saya merasa puas terhadap sikap para perawat saat melakukan pemeriksaan				
3.	Saya merasa puas terhadap penjelasan dokter mengenai penyakit yang diderita				
4.	Saya merasa puas terhadap proses administrasi yang efektif dan efisien				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5	Saya merasa puas pada pelayanan apoteker yang menjelaskan obat secara singkat dan jelas				
Ketepatan waktu					
1	Saya merasa ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan sudah sesuai dengan jadwal				
2	Saya merasa petugas administrasi tepat waktu untuk melakukan pendaftaran				
3	Saya merasa dokter datang dan pulang sesuai dengan waktu yang ditetapkan				
4	Saya merasa dokter datang dan pulang sesuai dengan waktu yang ditetapkan				
5	Saya merasa disiplin waktu kerja petugas kesehatan tinggi				
6	Saya merasa puas terhadap waktu saat pemeriksaan dokter				



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	sum	
Respon	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
den	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X1
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	63
3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	97
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	106
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	106
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
7	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	108
8	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	103
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
10	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	110
11	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	108

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3

Respon nden	x2 _1	x2 _2	x2 _3	x2 _4	x2 _5	x2 _6	x2 _7	x2 _8	x2 _9	x2_ 10	x2_ 11	x2_ 12	x2_ 13	x2_ 14	x2_ 15	x2_ 16	x2_ 17	x2_ 18	x2_ 19	x2_ 20	x2_ 21	x2_ 22	Sum X2	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	87
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	49
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	76
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	82
5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	80
6	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	82
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	80
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	81
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	85



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 4

	y	y	y	y	y	y	y	y	y	y1	y1	y1	y1	y1	y1	y1	y1	y1	y1	y2	y2	y2	y2	y2	y2	y2	SU			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	M	Y
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	
2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	64	
3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	96	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	103	
5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	102	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
7	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	103	
8	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	107	
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	107	
11	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	99	

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 5

Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pre-Test* Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga Premi Asuransi(X2) Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Trimedika

a. Hasil Uji Validitas *Pre-Test*

Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations		TotalX1
x1_1	Pearson Correlation	.874**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	11
x1_2	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	11
x1_3	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	11
x1_4	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	11
x1_5	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	11
x1_6	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	11
x1_7	Pearson Correlation	.611*
	Sig. (2-tailed)	,046
	N	11
x1_8	Pearson Correlation	.645*
	Sig. (2-tailed)	,032
	N	11
x1_9	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	,004

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	N	11
x1_10	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	11
x1_11	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	11
x1_12	Pearson Correlation	.931**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	11
x1_13	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	11
x1_14	Pearson Correlation	.697*
	Sig. (2-tailed)	,017
	N	11
x1_15	Pearson Correlation	.943**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	11
x1_16	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	11
x1_17	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	11
x1_18	Pearson Correlation	.943**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	11
x1_19	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	11
x1_20	Pearson Correlation	.616*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Sig. (2-tailed)	,044
	N	11
x1_21	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	11
x1_22	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	11
x1_23	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	11
x1_24	Pearson Correlation	.638*
	Sig. (2-tailed)	,035
	N	11
x1_25	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	11
x1_26	Pearson Correlation	.638*
	Sig. (2-tailed)	,035
	N	11
x1_27	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	11
x1_28	Pearson Correlation	.645*
	Sig. (2-tailed)	,032
	N	11
x1_29	Pearson Correlation	.721*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	11
TotalX1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	11

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

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

Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Harga Premi Asuransi (X2)

Correlations

		Totalx2
x2_1	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	11
x2_2	Pearson Correlation	.833**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	11
x2_3	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	11
x2_4	Pearson Correlation	.820**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	11
x2_5	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	11
x2_6	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	11
x2_7	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	11
x2_8	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	11
x2_9	Pearson Correlation	.682*
	Sig. (2-tailed)	.021
	N	11
x2_10	Pearson Correlation	.806**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	11
x2_11	Pearson Correlation	.589
	Sig. (2-tailed)	.057
	N	11
x2_12	Pearson Correlation	.806**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Sig. (2-tailed)	,003
	N	11
x2_13	Pearson Correlation	.614*
	Sig. (2-tailed)	,045
	N	11
x2_14	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	11
x2_15	Pearson Correlation	.681*
	Sig. (2-tailed)	,021
	N	11
x2_16	Pearson Correlation	.614*
	Sig. (2-tailed)	,045
	N	11
x2_17	Pearson Correlation	.876**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	11
x2_18	Pearson Correlation	.710*
	Sig. (2-tailed)	,014
	N	11
x2_19	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	11
x2_20	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	11
x2_21	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	11
x2_22	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	11
Totalx2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	11

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

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



Hasil Uji Validitas *Pre-Test* Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		TotalX1
y1	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	11
y2	Pearson Correlation	.857**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	11
y3	Pearson Correlation	.667*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	11
y4	Pearson Correlation	.863**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	11
y5	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	11
y6	Pearson Correlation	.657*
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	11
y7	Pearson Correlation	.823**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	11
y8	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	11
y9	Pearson Correlation	.511
	Sig. (2-tailed)	.108
	N	11
y10	Pearson Correlation	.826**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	11
y11	Pearson Correlation	.626*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Sig. (2-tailed)	.039
	N	11
y12	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	11
y13	Pearson Correlation	.650*
	Sig. (2-tailed)	.030
	N	11
y14	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	11
y15	Pearson Correlation	.674*
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	11
y16	Pearson Correlation	.731*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	11
y17	Pearson Correlation	.863**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	11
y18	Pearson Correlation	.674*
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	11
y19	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	11
y20	Pearson Correlation	.626*
	Sig. (2-tailed)	.039
	N	11
y21	Pearson Correlation	.697*
	Sig. (2-tailed)	.017
	N	11
y22	Pearson Correlation	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	11



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

y23	Pearson Correlation	.525
	Sig. (2-tailed)	.098
	N	11
y24	Pearson Correlation	.823**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	11
y25	Pearson Correlation	.645*
	Sig. (2-tailed)	.032
	N	11
y26	Pearson Correlation	.626*
	Sig. (2-tailed)	.039
	N	11
y27	Pearson Correlation	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	11
y28	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	11
Y29	Pearson Correlation	.973**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	11
TotalY	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	11

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

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

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test* Kualitas Pelayanan (X1)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,974	28

Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test* Variabel Harga premi asuransi (X2)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,964	22

Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test Variabel Kepuasan Pasien (Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,973	28



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 6

Tabel R Uji Validitas *Pre-Test*

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524

JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7

Data Tabulasi Final Lingkungan Kerja (X1)

	Kualitas Pelayanan																														Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	106
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	106
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	112
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	110
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	117
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	114
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	111
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	115
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	113
12	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	52
13	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	83
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	111
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	112
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	116
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117

Hak Cipta :
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

43	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	110	
44	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	109	
45	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	107	
46	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	109	
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	113	
48	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	110	
49	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	110	
50	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	112	
51	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	111	
52	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	110	
53	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	111	
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	111	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
58	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	109	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
64	3	3	1	4	2	3	2	4	1	2	2	4	4	3	3	1	1	4	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	72
65	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	





Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

	Harga Premi Asuransi																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	87
2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	77
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	78
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	82
5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	80
6	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	82
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	80
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	81
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	85
12	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	27
13	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	50
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	83
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	83
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	80
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	44
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
21	4		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
23	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	82





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	77
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	83
26	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	76
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	81
29	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	80
30	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	82
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	83
32	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	66
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
39	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	67
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
42	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	80
43	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	81
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	79
45	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	80
46	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	78
47	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	78
48	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	80





Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	46
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	65
81	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	45
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	45
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	86
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
88	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	84
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	85
93	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	47
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
95	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	46
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	86
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88

NEGERI JAKARTA



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

No	Kepuasan Pasien																												total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	102
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	101
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	103
5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	103
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
7	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	104
8	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	107
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	107
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	102
12	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	49
13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	74
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	103
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	106
17	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	107
18	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	99
19	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	59
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	110
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	106
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
23	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	103

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

24	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	94	
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	105	
26	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	64	
27	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	101	
28	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	101	
29	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	105	
30	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	101
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	107
32	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	70
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	110
39	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	94
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
42	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	106
43	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	102
44	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	103
45	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	101
46	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	106
47	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	103
48	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	101

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

49	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	103		
50	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	100		
51	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	104		
52	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	101	
53	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	102	
54	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	110	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
64	1	1	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	86
65	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	101	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 8

Output SPSS Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.61128096
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.061
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.019 ^c

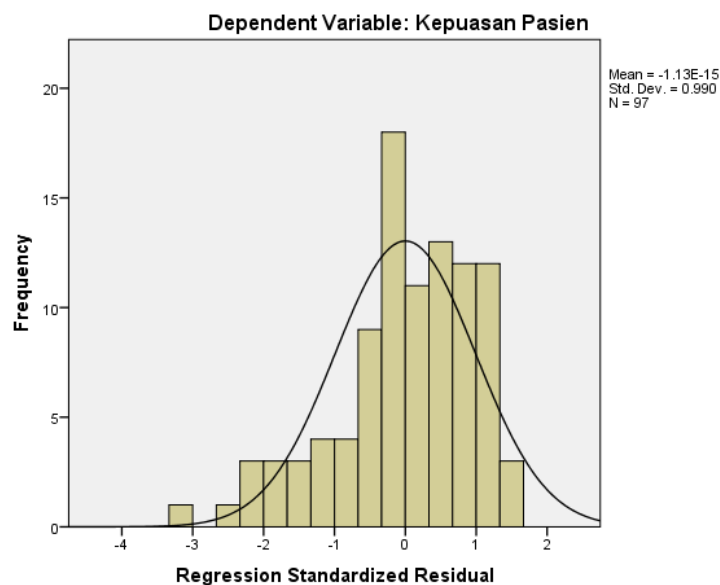
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

NEGERI

Histogram



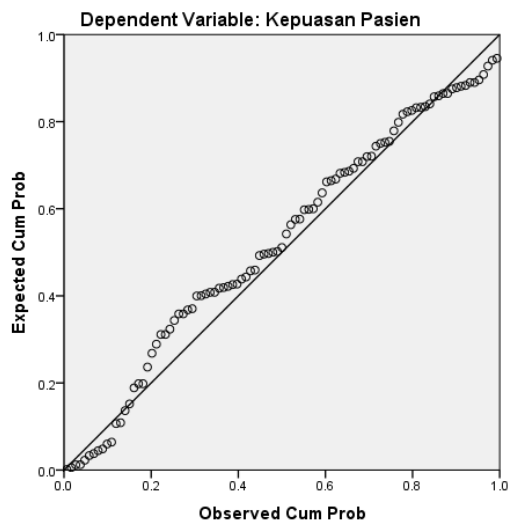
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b) Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

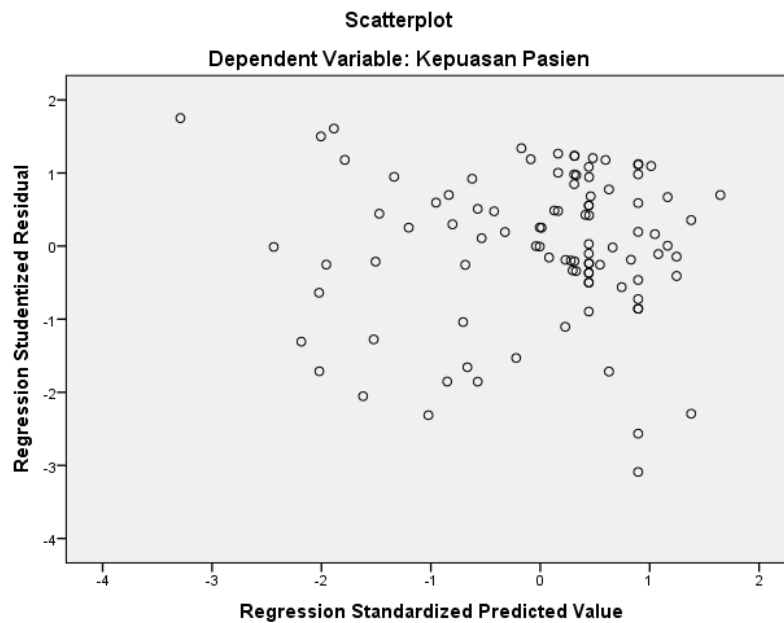
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	98.257	13.803		7.119	.000		
Kualitas Pelayanan	.218	.107	.280	2.037	.044	.537	1.863
Harga Premi Asuransi	-.246	.229	-.148	1.074	.286	.537	1.863

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

c) Uji Heteroskedastisitas



2. Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	98.257	13.803		7.119	.000		
Kualitas Pelayanan	.218	.107	.280	2.037	.044	.537	1.863
Harga Premi Asuransi	-.246	.229	-.148	1.074	.286	.537	1.863

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.210 ^a	.044	.024	7.69183

a. Predictors: (Constant), Harga Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji Korelasi secara Parsial

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Harga Premi Asuransi	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.681**	.180
	Sig. (2-tailed)		.000	.078
	N	97	97	97
Harga Premi Asuransi	Pearson Correlation	.681**	1	.043
	Sig. (2-tailed)	.000		.676
	N	97	97	97
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.180	.043	1
	Sig. (2-tailed)	.078	.676	
	N	97	97	97

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

Uji Signifikan Parsial T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	98.257	13.803		7.119	.000		
	Kualitas Pelayanan	.218	.107	.280	2.037	.044	.537	1.863
	Harga Premi Asuransi	-.246	.229	-.148	-1.074	.028	.537	1.863

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

Hasil uji signifikansi Simultan F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256.195	2	128.098	20.165	.120 ^b
	Residual	5561.433	94	59.164		
	Total	5817.629	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Harga Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan

