

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim
Direktorat Pelayanan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan
Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2017. User Manual Vclaim. Jakarta: Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2016. Jumlah Fasilitas Kesehatan menerima
Program JKN-KIS. [Internet]. [diakses 10 Agustus 2016]. Tersedia pada
(<https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/categories/MjI/berita>).
- Kementerian Kesehatan. 2013. Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam
Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Jakarta: Kementerian Kesehatan
Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun
2004 Tentang Praktik Kedokteran. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan RI. 2018. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
<http://jkn.kemkes.go.id/> Diakses pada tanggal 1 Februari 2019.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. 2018. Profil RSU Muhammadiyah
Tahun 2017. Medan: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. 2019. Profil RSU Muhammadiyah Tahun 2018.
Medan: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
- Helen, M. 2004. Ilmu Kebidanan (Varney's Midwifery 3rd ed). Bandung: Sekeloa

Publisher.

Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif).

Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Fadilah, Putra. 2001. Paradigma Kritis dalam Studi kebijakan Publik, Yogyakarta:

PustakaPelajar Offset.

Haedar.2016. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep”. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin.

Juliantara, Dadang. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan.

Yogyakarta: Pembaruan.

Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. 2012. Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani.

Edisi 2 Tahun 2012, Jakarta.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. Reforemasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sujarweni, V. Wiratna. 2003. Metode Penelitian: Lengkap, praktis, dan Mudah Dipahami.

Yogyakarta: pustaka Baru Press.

Supriatna, Tjahya. 2003. Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jakarta: Nimas Multima.

Kementerian Kesehatan RI. 2011. Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.



LAMPIRAN

Lampiran 1
Pedoman Kuesioner

No	Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan/Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (X)	Reliabilitas (Reliability)	1,2
		Daya Tanggap (Responsiveness)	3,4
		Jaminan (Assurance)	5,6
		Empati (Empathy)	7,8
		Bukti Fisik (Tangible)	9,10
2	Kepuasan Pengguna (Y)	Kesesuaian Harapan	1,2,3
		Minat Berkunjung Kembali	4,5,6
		Kesediaan Merekomendasikan	7,8,9,10

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN** **PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI** **RUMAH SAKIT SENTRA MEDIKA DEPOK**

Kepada Yth.

Responden/Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sentra
Medika Di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tulus Fernando Goklas

NIM 193515516110

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Sentra Medika Depok”.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Tulus Fernando Goklas

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Saudara/i dimohon untuk membaca terlebih dahulu pada setiap item pernyataan yang tertera; dan
2. Saudara/i dimohon untuk memberikan jawaban untuk identitas responden terkait nama dan jenis kelamin serta jawaban disetiap kolom pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (√); dan

B. Identitas Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin

: Laki-Laki

Perempuan

KUALITAS PELAYANAN (X)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
A) Reliabilitas (Reliability)						
1	Rumah sakit ini memiliki peralatan terbaru dalam menangani pasien-Pasien BPJS.					
2	Perawat selalu siap sedia dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS.					
B) Daya Tanggap (Responsiveness)						
3	Ketika pasien BPJS mengalami kendala, rumah sakit ini memberikan solusikepada pasien untuk mempermudah menjalani perawatan.					
4	Pegawai tidak selalu bersedia untuk membantu pasien BPJS.					

C) Jaminan (Assurance)						
5	Pasien BPJS dapat mempercayai pegawai dari rumah sakit ini.					
6	Pegawai rumah sakit ini memberikan pelayanan dengan sopan dan santun,					
D) Empati (Empathy)						
7	Pegawai diharapkan untuk memiliki jam operasi nyaman untuk semua pasien BPJS .					
8	Pelayanan kepada pasien BPJS tanpa memandang status sosial dan lain- lain.					
E) Bukti Fisik (Tangible)						
9	Perawat berpakaian dengan baik dan rapi.					
10	Kelengkapan dan kesiapan RS Sentra Medika Depok sangat bagus					
KEPUASAN PENGGUNA (Y)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
A) Kesesuaian Harapan						
1	Saya merasa fasilitas yang ada di rumah sakit ini sudah sangat memadai.					
2	Saya merasa bahwa fasilitas penunjang yang tersedia di rumah sakit Sentra Medika Depok ini dapat mempermudah perawat dalam menangani pasien BPJS .					

3	Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit Sentra Medika Depok ini sudah sangat baik dalam merespon pasien BPJS.					
---	--	--	--	--	--	--

B) Minat Berkunjung Kembali

4	Saya berminat untuk mengunjungi kembali Rumah Sakit Sentra Medika Depok karena pelayanan yang cepat tanggap.					
5	Saya berminat untuk mengunjungi kembali karena perawat disini sangat sopan dan santun.					
6	Saya berminat untuk mengunjungi kembali ke Rumah Sakit Sentra Medika Depok ini karena Pelayanan BPJS yang berikan sangat memuaskan.					

C) Kesiediaan Merekomendasikan

7	Saya bersedia menyarankan kerabat atau teman untuk melakukan pengobatan di Rumah Sakit ini.					
8	Saya bersedia menyarankan kerabat atau teman untuk mengunjungi Rumah Sakit ini karena fasilitas Pelayanan BPJS yang memadai.					

9	Saya bersedia menyarankan kerabat atau teman untuk mengunjungi Rumah Sakit Sentra Medika Depok Fasilitas Peralatan yang ada di rumah sakit ini sangat memadai.					
10	Saya bersedia menyarankan kerabat atau teman untuk mengunjungi Rumah Sakit Sentra Medika Depok Sarana dan Prasana yang sangat efektif.					



Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)

KUALITAS PELAYANAN (X)											
Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Total
1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40
2	4	1	4	4	4	4	1	4	4	2	32
3	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	34
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
8	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	29
9	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	39
10	1	4	1	1	4	4	4	1	4	4	28
11	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	41
12	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	33
13	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	36
14	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4	28
15	5	5	5	4	3	3	2	4	5	5	41
16	5	5	5	2	1	2	1	1	5	5	32
17	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5	37
18	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	35
19	3	3	2	2	2	3	4	3	5	3	30
20	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	34
21	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	42
22	4	4	2	3	4	4	5	3	4	5	38
23	2	2	1	5	5	5	5	5	3	5	38
24	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36
25	2	2	3	5	5	5	3	2	2	5	34
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
27	3	2	1	5	3	3	4	4	4	4	33
28	4	4	4	2	3	2	5	5	3	3	35
29	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	42
30	3	4	2	2	1	4	4	3	3	3	29
31	5	5	5	3	2	2	5	5	3	4	39
32	1	2	2	2	4	4	4	2	4	4	29
33	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
34	3	2	2	2	3	3	4	4	2	4	29
35	1	1	3	3	3	3	3	3	4	1	25
36	2	2	5	5	2	3	3	3	4	1	30
37	5	5	5	5	2	2	2	1	4	4	35

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	29
40	3	5	5	5	5	5	2	2	5	2	39
41	2	4	4	4	3	5	5	2	2	5	36
42	5	5	5	1	1	3	3	3	3	3	32
43	2	2	4	4	3	3	3	5	5	5	36
44	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
45	1	5	5	5	1	5	5	3	3	4	37
46	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	3	3	3	3	5	5	5	3	2	2	34
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
49	3	3	2	2	3	3	5	5	1	4	31
50	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	44
51	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	37
52	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	33
53	5	5	5	3	3	4	2	4	4	2	37
54	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	35
55	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
56	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	36
57	2	2	4	4	3	5	4	4	4	3	35
58	3	3	4	4	5	5	4	4	2	3	37
59	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	41
60	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	37
61	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	34
62	2	2	4	5	4	5	4	4	4	3	37
63	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	1	4	4	4	3	5	5	5	5	3	39
66	3	3	3	4	4	4	4	3	5	2	35
67	3	3	2	5	5	5	4	4	3	4	38
68	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	40
69	1	1	3	4	5	5	5	5	4	4	37
70	3	3	5	5	3	3	4	3	4	5	38
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	46
73	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	36
74	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5	39
75	1	4	2	5	5	5	4	4	3	4	37
76	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
77	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	41

Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

KEPUASAN PENGGUNA (Y)											
Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	29
3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	42
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	32
6	5	1	1	5	5	4	5	5	4	4	39
7	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	27
8	1	1	4	4	4	3	4	4	5	5	35
9	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	36
10	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	45
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
12	4	5	4	4	3	3	4	2	3	3	35
13	4	4	1	1	4	4	3	4	3	4	32
14	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	29
15	4	4	4	4	4	5	1	1	5	5	37
16	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	35
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	2	2	3	3	2	4	5	3	3	3	30
20	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	36
21	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	44
22	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	36
23	3	3	1	1	5	3	5	5	5	5	36
24	5	5	5	3	3	5	3	2	2	5	38
25	4	4	4	4	5	5	4	2	2	4	38
26	1	4	4	1	4	4	4	3	4	5	34
27	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	34
28	4	4	4	5	5	2	2	2	4	4	36
29	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	40
30	5	5	5	4	4	1	1	5	5	4	39
31	3	3	4	2	5	5	5	4	4	3	38
32	1	5	5	4	4	4	3	5	4	5	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	4	4	3	4	3	2	2	37
35	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	38
36	5	5	5	3	3	3	2	2	4	3	35
37	3	3	3	3	3	5	1	1	5	3	30

38	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	36
39	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	31
40	1	5	5	5	5	1	4	4	3	5	38
41	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36
42	5	5	5	1	1	4	4	2	4	4	35
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
44	5	5	4	4	4	2	2	4	4	3	37
45	4	4	4	4	3	3	2	3	5	4	36
46	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	42
47	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	38
48	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	38
49	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41
50	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	36
51	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	41
52	5	5	3	3	3	1	4	4	4	4	36
53	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	43
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	3	3	4	4	3	2	5	5	5	5	39
56	4	4	3	2	3	3	5	5	5	4	38
57	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	37
58	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	39
59	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
60	1	5	5	5	5	2	4	4	4	3	38
61	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	40
62	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	36
63	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
64	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	37
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	3	2	5	5	5	4	4	4	4	3	39
67	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	41
68	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4	38
69	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	38
70	2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	39
71	1	4	1	5	5	4	4	4	5	4	37
72	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	37
73	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	38
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
75	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	43
76	4	4	3	2	5	5	5	4	4	3	39
77	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	39

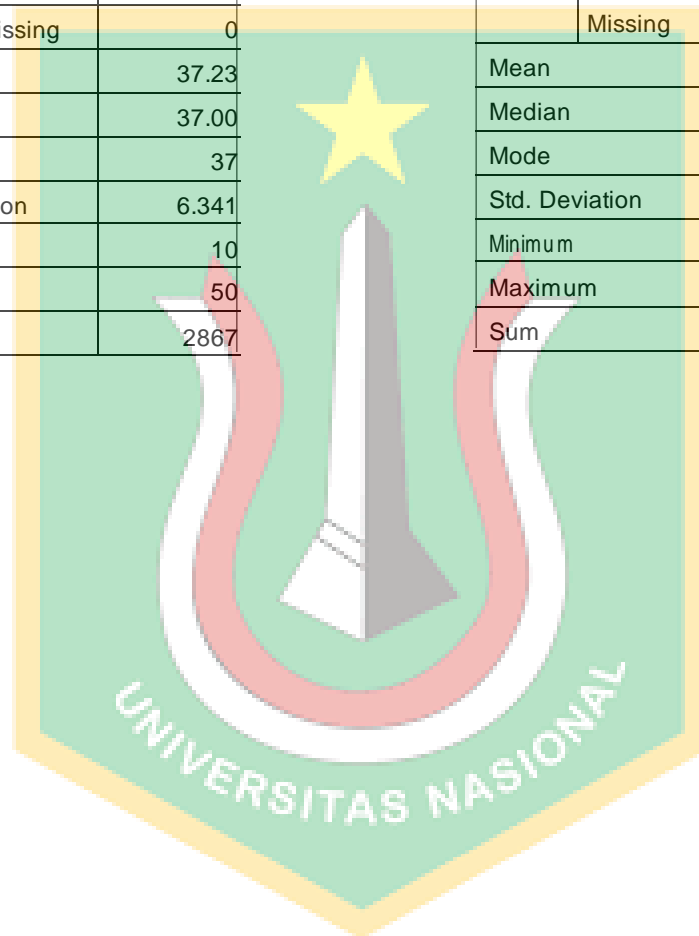
Lampiran 5 Output SPSS Statistik Deskriptif

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Statistics		
Kualitas Pelayanan		
N	Valid	77
	Missing	0
Mean		37.23
Median		37.00
Mode		37
Std. Deviation		6.341
Minimum		10
Maximum		50
Sum		2867

Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Statistics		
Kepuasan Pengguna		
N	Valid	77
	Missing	0
Mean		38.34
Median		39.00
Mode		40
Std. Deviation		5.062
Minimum		21
Maximum		50
Sum		2952



Lampiran 6 Output SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

		Correlations										KUALITAS PELAYANAN
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
X1	Pearson Correlation	1	,369*	,318*	-,003	,118	,127	,197	,264	,369**	,264*	,489**
	Sig. (2-tailed)		,001	,005	,977	,309	,269	,087	,021	,001	,020	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2	Pearson Correlation	,369*	1	,446*	,316*	,197	,337**	,379**	,275*	,525**	,396**	,660**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,005	,087	,003	,001	,016	,000	,000	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X3	Pearson Correlation	,318*	,446*	1	,470**	,303**	,374**	,201	,164	,455**	,155	,608**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,007	,001	,079	,154	,000	,180	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X4	Pearson Correlation	-,003	,316*	,470*	1	,667**	,580**	,352**	,164	,306**	,299**	,649**
	Sig. (2-tailed)	,977	,005	,000		,000	,000	,002	,154	,007	,008	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X5	Pearson Correlation	,118	,197	,303*	,667**	1	,535**	,427**	,298**	,416**	,277*	,668**
	Sig. (2-tailed)	,309	,087	,007	,000		,000	,000	,008	,000	,015	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X6	Pearson Correlation	,127	,337*	,374*	,580**	,535**	1	,502**	,313**	,428**	,431**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,269	,003	,001	,000	,000		,000	,006	,000	,000	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X7	Pearson Correlation	,197	,379*	,201	,352**	,427**	,502**	1	,496**	,335**	,484**	,683**
	Sig. (2-tailed)											
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

	Sig. (2-tailed)	,087	,001	,079	,002	,000	,000		,000	,003	,000		,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X8	Pearson Correlation	,264*	,275*	,164	,164	,298	,313	,496	1	,348	,347		,578**
	Sig. (2-tailed)	,021	,016	,154	,154	,008	,006	,000		,002	,002		,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X9	Pearson Correlation	,369*	,525*	,455*	,306	,416	,428	,335	,348	1	,429		,712**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,007	,000	,000	,003	,002		,000		,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X10	Pearson Correlation	,264*	,396*	,155	,299	,277	,431	,484	,347	,429	1		,633**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,180	,008	,015	,000	,000	,002	,000			,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
KUA LITA	Pearson Correlation	,489*	,660*	,608*	,649	,668	,712	,683	,578	,712	,633		1
S PEL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
AAY ANA N	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
<p>** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</p> <p>* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).</p>													

Lampiran 7 Output SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	KEPUASA N PENGGU NA
Y1	Pearson Correlation	1	,439**	,244*	,133	-,170	,079	,060	,186	,138		,443**
	Sig. (2-tailed)		,000	,032*	,248*	,363	,139	,493	,605	,104	,230	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y2	Pearson Correlation	,439**	1	,582**	,180	,031	-,009	,085	,098	,262*	,345**	,553**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,117	,787	,938	,462	,397	,021	,002	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y3	Pearson Correlation	,244*	,582**	1	,287*	,230*	,084	,097	,076	,073	,267*	,547**
	Sig. (2-tailed)	,032*	,000		,011	,044	,469	,400	,510	,530	,019	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y4	Pearson Correlation	,133	,180	,287*	1	,424**	,101	,115	,248*	,183	,306**	,542**
	Sig. (2-tailed)	,248	,117	,011		,000	,381	,320	,030	,112	,007	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y5	Pearson Correlation	-,105	,031	,230*	,424**	1	,243*	,276*	,322**	,195	,273*	,513**
	Sig. (2-tailed)	,363	,787	,044	,000		,033	,015	,004	,089	,016	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

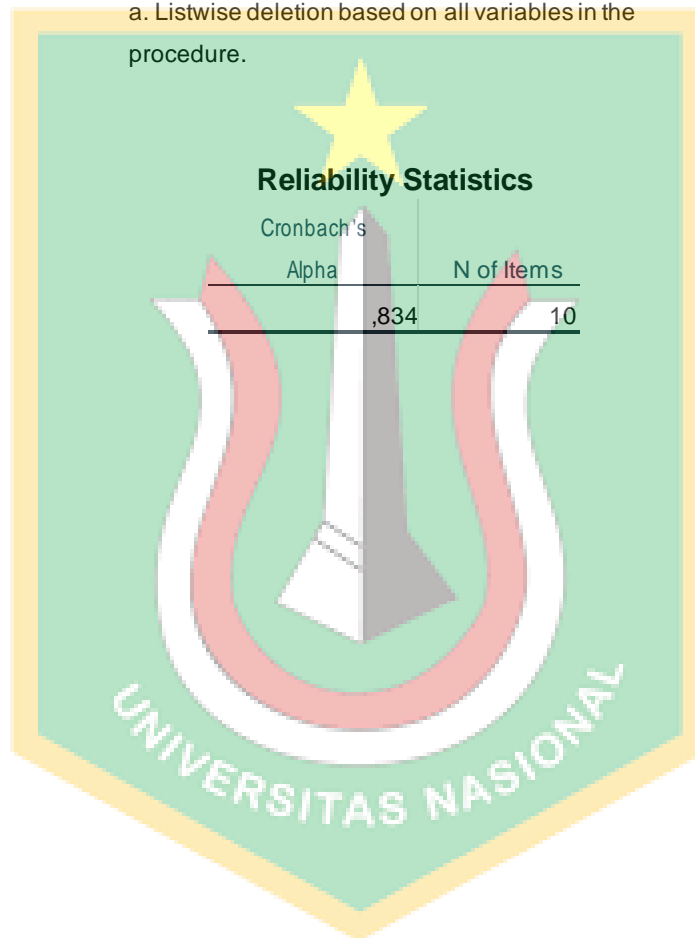
Y6	Pearson Correlation	,170	-,084	,101	,243	1	,364	,147	,282	,343	,482**		
	Sig. (2-tailed)	,009	,469	,381	,033	,001	,203	,002	,013	,000			
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77		
Y7	Pearson Correlation	,079	,085	,097	,115	,276*	,364**	1	,721**	,215	,345**	,587**	
	Sig. (2-tailed)	,493	,462	,400	,320	,015	,001	,000	,060	,002	,000		
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	
Y8	Pearson Correlation	,060	,098	,076	,248*	,322**	,147	,721**	1	,464**	,412**	,626**	
	Sig. (2-tailed)	,605	,397	,510	,030	,004	,203	,000	,000	,000	,000		
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	
Y9	Pearson Correlation	,186	,262*	,073	,183	,195	,282*	,215	,464**	1	,528**	,584**	
	Sig. (2-tailed)	,104	,021	,530	,112	,089	,013	,060	,000	,000	,000		
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	
Y10	Pearson Correlation	,138	,345	,267	,306	,273	,343	,345	,412**	,528**	1	,695**	
	Sig. (2-tailed)	,230	,002	,019	,007	,016	,002	,002	,000	,000	,000	,000	
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	
KEPUASAN PELAYANAN	Pearson Correlation	,443**	,553**	,547**	,542**	,513**	,482**	,587**	,626**	,584**	,695**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
<p>** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</p> <p>* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).</p>													

Lampiran 8 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	77	100,0

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

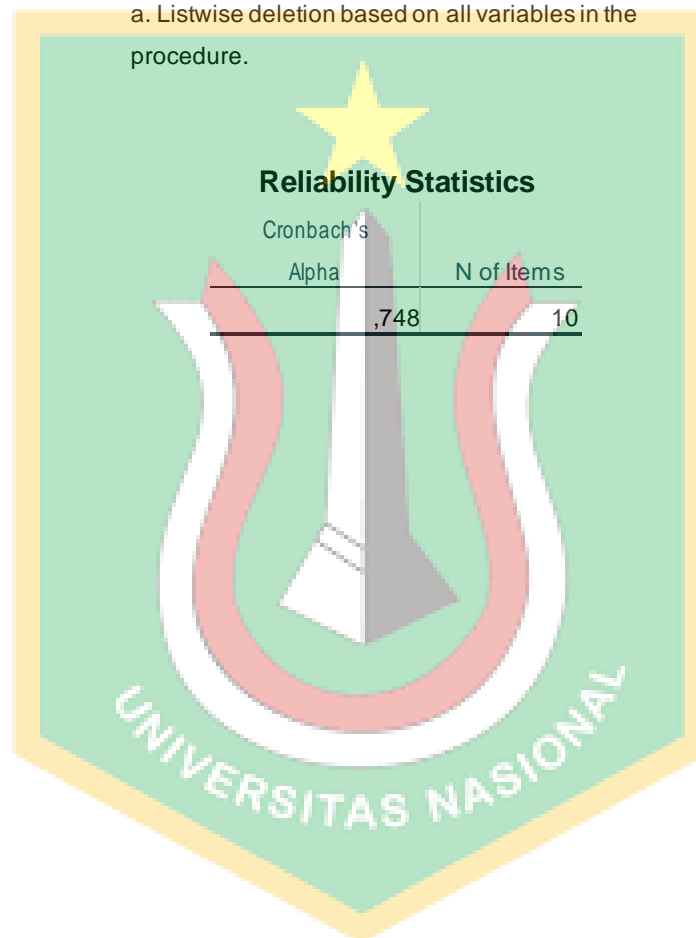


Lampiran 9 Output SPSS Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	77	100,0

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



Lampiran 10 Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4,89392528
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.136
	Positive	.092
	Negative	-.136
Test Statistic		.136
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.104
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		



Lampiran 11 Output SPSS Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Penilaian Prestasi Kerja * E- Kinerja	Between Groups	(Combined)	722,196	21	34,390	1,544	,101
		Linearity	126,982	1	126,982	5,701	,020
		Deviation From Linearity	595,214	20	29,761	1,336	,197
	Within Groups		1225,025	55	22,273		
	Total		1947,221	76			



Lampiran 12 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,870	2,423		1,185	,240
	Kualitas	,014	,064	,024	,211	,834

a. Dependent Variable:RES2



Lampiran 13 Output SPSS Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		KUALITAS	KEPUASAN
KUALITAS	Pearson Correlation	1	.255*
	Sig. (2-tailed)		.025
	N	77	77
KEPUASAN	Pearson Correlation	.255*	1
	Sig. (2-tailed)	.025	
	N	77	77

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



Lampiran 14 Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,748	3,365		9,136	,000
	Kualitas	,204	,089	,255	2,287	,025

a. Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran 15 Output SPSS Uji Parsial t (Uji-t)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,748	3,365		9,136	,000
	Kualitas	,204	,089	,255	2,287	,025

a. Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran 16 Output SPSS Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.255 ^a	.065	.053	4,926

a. Predictors: (Constant), Kualitas





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tulus Fernando Goklas Simamora
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516110
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL DI RUMAH SAKIT SENTRA
MEDIKA DEPOK**

Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si

SKRIPSI FINAL TULUS FERNANDO 19

ORIGINALITY REPORT

25% SIMILARITY INDEX	25% INTERNET SOURCES	8% PUBLICATIONS	11% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	portaluqb.ac.id:808 Internet Source	4%
2	www.sentramedikahospitals.com Internet Source	3%
3	www.roojai.co.id Internet Source	3%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
5	ejournal.ahmaddahlan.ac.id Internet Source	2%
6	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
7	manado.tribunnews.com Internet Source	1%
8	files.osf.io Internet Source	1%
9	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	1%