



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS BPJS KESEHATAN PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

KISMA NOVIA FITRI
NIM. 2013214468

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS BPJS KESEHATAN PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

KISMA NOVIA FITRI
NIM. 2013214468

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**



**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Kisma Novia Fitri**

NIM : **2013214468**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPJS Kesehatan Pekalongan)**

menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 31 Juli 2018

Yang Menyatakan



Kisma Novia Fitri

NIM. 2013214468

NOTA PEMBIMBING

Kuat Ismanto, M.Ag.

Jl. WR. Supratman Gg. 13/18 Pekalongan Ph. 410721

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Kisma Novia Fitri

Kepada Yth.
Ketua IAIN Pekalongan
c.q Ketua Jurusan Syari'ah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari:

Nama : Kisma Novia Fitri
NIM : 2013214468
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPJS Kesehatan Pekalongan).

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pekalongan, 31 Juli 2018

Pembimbing,



Kuat Ismanto, M.Ag.

NIP. 197912052009121001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Pahlawan Kajen Pekalongan, Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :


Nama : **KISMA NOVIA FITRI**
NIM : **2013214468**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BPJS KESEHATAN PEKALONGAN)**

telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 04 Januari 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam Ekonomi Islam.

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


M. Nasrullah, S.E., M.S.I.

NIP.198011282006041003


Drajat Stiawan, M.S.I

NIP.198301182015031001

Pekalongan, 04 Januari 2019

Disahkan oleh

Dekan,



Dr. Shinta Dewi Rismawati SH, MH

NIP.19750220 199903 2 001



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengantitik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengantitik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengantitik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengantitik di bawah)
ع	'ain	'	Komaterbalik (di atas)
غ	gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En



و	wau	W	We
هـ	ha	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokaltunggal	Vokalrangkap	Vokalpanjang
ا = a		ا = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

*Ta marbutah*hidupdilambangakan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة ditulis

mar'atunjamīlah

*Ta marbutah*mati dilambangkandengan /h/

Contoh :

فاطمة

ditulis

fātimah

4. Syaddad(tasydid, geminasi)

Tandageminasidilambangkandenganhuruf yang samadenganhuruf yang diberitandasyddadtersebut.

Contoh:

ربنا

ditulis

rabbānā

البر

ditulis

al-birr

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “hurufsyamsiyah” ditransliterasikansesuaidenganbunyinya, yaitubunyi /l/ digantidenganhuruf yang samadenganhuruf yang langsungmengikuti kata sandangitu.



Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisahkan dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ` /.

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*



PERSEMBAHAN

Ya Allah..

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku
Sedih, bahagia dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman

Yang telah memberi warna-warni kehidupanku

Ku bersujud dihadapan-Mu

Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal

perjuanganku

Segala puji bagi Mu ya Allah...

Alhamdulillah.. Alhamdulillah..Alhamdulillahirobiil'alamin..



MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Barang siapa bertaqwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberikannya rizki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah, sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”

(Q.S At-Talaq : 2 - 3)

“maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Asy-Syarh : 5-6)

Menjadi orang penting adalah baik, namun menjadi orang baik itu jauh lebih penting.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPJS Kesehatan)**” dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.

Dalam penulisan skripsi ditemui beberapa kesulitan, namun berkat bantuan motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.
2. Bapak Agus Fakhriana, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.
3. Bapak Kuart Ismanto, M.Ag., selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat, dan dukungannya.
4. Ibu Triana Shofiani, S.H., M.H selaku dosen wali.
5. Ibu Rofiqoh dan Bapak Syukron yang teramat saya sayangi dan saya cintai, terimakasih atas kesabaran, kasih sayang, dukungan moril dan materil serta curahan do'a yang tiada henti.
6. Saudara-saudaraku Agus Munif, Riza Rosada, Dewi Sukria Ningsih, Ika Nur'aini dan Azra Fakhira Khayla, terimakasih untuk semangat dan dukungannya.



7. Ady Cahya Hardiawan yang sudah sabar menuntun, menyemangati dan memotivasi.
8. BPJS Kesehatan Pekalongan, yang telah meluangkan waktu, dan memberikan izin serta informasi bagi peneliti.
9. Sahabat terbaik Ummi Salamah, Cholina, Anita Resti Lestari, Nur Fadillah dan Reizka Efrilia Sanam serta teman-teman yang sudah memberikan do'a dan semangat.
10. Teman-teman Ekonomi Syariah Reguler Sore Kelas M terimakasih atas kebersamaan selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bentuk bantuan baik moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa baik dalam penyajian, pemilihan kata-kata, dan pembahasan materi, skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh kekurangan dan keterbatasan dari pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya yang membangun guna memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 31 Juli 2018

Penulis,

Kisma Novia Fitri

NIM. 2013214468

ABSTRAK

Novia Fitri, Kisma. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPJS Kesehatan Pekalongan).

Pembimbing : Kwat Ismanto, M.Ag

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan.

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta mandiri BPJS Kesehatan Pekalongan periode 2014 – 2017. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang dihasilkan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 99,837 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada peserta mandiri BPJS Kesehatan Pekalongan. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi 0,293 dan $t_{hitung} 4,457 > t_{tabel} 1,661$. 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi 0,137 dan $t_{hitung} 5,003 > t_{tabel} 1,661$. 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien determinasi (R^2) 0,323. Hal ini berarti 32,3% kepuasan nasabah (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas kesehatan (X2). Sedangkan sisanya 67,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Landasan Teori	14
1. Kepuasan Nasabah	14
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
b. Manfaat Kepuasan Nasabah	16
c. Indikator Pengukuran Variabel Kepuasan Nasabah	17
d. Jenis Kepuasan Nasabah	17
e. Teknik Kepuasan Nasabah	18
2. Kualitas Pelayanan	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
b. Etika Pelayanan	21
c. Macam-macam Pelayanan	22
d. Indikator Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	22
3. Fasilitas Kesehatan	24
a. Pengertian Fasilitas Kesehatan	24
b. Fungsi Fasilitas Kesehatan	26



c. Indikator Pengukuran Variabel Fasilitas Kesehatan.....	27
B. Tinjauan Pustaka	27
C. Kerangka Berpikir	42
D. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
1. Jenis Penelitian	47
2. Pendekatan Penelitian.....	47
B. <i>Setting</i> Penelitian	48
C. Variabel Penelitian	48
1. Variabel Bebas (Independent Variable)	48
2. Variabel Terikat (Dependent Variable)	48
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel	50
3. Teknik Pengambilan Sampel	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Sumber Data	53
1. Data Primer.....	53
2. Data Sekunder	54
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	54
a. Uji Validitas dan Reabilitas	55
i. Uji Validitas	55
ii. Uji Reabilitas.....	55
b. Pengujian Asumsi Klasik	56
i. Uji Normalitas.....	57
ii. Uji Heteroskedastisitas.....	57
iii. Uji Multikolinearitas	58
iv. Uji Autokorelasi	58
c. Analisis Regresi Berganda.....	59
H. Hipotesis Statistik.....	60
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	63
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
2. Responden Berdasarkan Usia	64
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
4. Responden Berdasarkan Tahun Terdaftar sebagai Peserta BPJS Kesehatan Pekalongan	66
B. Analisis Data	66
1. Uji Kualitas Data	66
a. Uji Validitas.....	66
b. Uji Reabilitas	68
2. Uji Analisis Data	69
a. Uji Asumsi Klasik	69
1) Uji Normalitas	69
2) Uji Heteroskedastisitas	71



3) Uji Multikolinearitas	72
4) Uji Autokorelasi	74
b. Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
3. Uji Hipotesis Statistik.....	77
a. Uji t (Parsial)	77
b. Uji F Hitung.....	78
4. Koefisien Determinasi (R^2)	79
C. Pembahasan	38
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Perusahaan Asuransi di Indonesia.....	3
Tabel 1.2. Perkembangan Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Pekalongan (Periode 2014 - 2017).....	6
Tabel 1.3. Jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan Non-PBI.....	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator.....	49
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Tahun Terdaftar Sebagai Peserta BPJS Kesehatan Pekalongan.....	66
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kesehatan.....	67
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	68
Tabel 4.8. Hasil Uji Realibilitas.....	68
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.10. Hasil Uji Glejser.....	72
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.12. Pengambilan Keputusan Uji <i>Durbin-Watson</i>	74
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.14. Uji ANOVA.....	78
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi (R^2).....	79





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	45
Gambar 4.1. Hasil Uji <i>Grafik Normal Probability Plot</i>	69
Gambar 4.2. Grafik Plot Uji Heteroskedastisitas.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Data Mentah Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Daftar Faskes BPJS Kesehatan Pekalongan
- Lampiran 8 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai individu tidak pernah terlepas dari macam-macam pembiayaan dalam kehidupan sehari-harinya. Penganggaran untuk biaya kebutuhan-kebutuhan primer manusia seperti makan, minum, tempat tinggal, dan transportasi, pada umumnya telah direncanakan oleh masing-masing individu. Namun berdasarkan kenyataan bahwa tidak semua peristiwa yang terjadi dalam kehidupan seorang individu terjadi berdasarkan rencana, maka dari itulah muncul konsep asuransi. Asuransi dan perannya dalam mengurangi kerugian material akibat terjadinya peristiwa yang tidak terduga, telah mendapat tempat dalam benak konsumen dan memiliki kontribusi yang semakin besar dalam perekonomian modern akhir-akhir ini.

Asuransi merupakan sarana financial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian, atau dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki.¹ Pada prinsipnya, baik asuransi konvensional maupun asuransi syariah merupakan lembaga atau jasa keuangan yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana. Asuransi tersebut memberikan

¹Amrin Abdullah, *Asuransi Syariah; Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional* (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2006), hlm.18.

perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian atau musibah yang tidak pasti datangnya.²

Perusahaan asuransi harus berusaha keras mempelajari juga memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.³

Keberhasilan suatu perusahaan asuransi sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya, salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Berdasarkan pengalaman yang diperoleh, nasabah memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi nasabah untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa asuransi yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan asuransi memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan nasabah dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi nasabah.

²Amrin Abdullah, *Asuransi Syariah; Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional ...* hlm. 20.

³Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, Edrevisi, 2005), hlm.46.

Perkembangan industri asuransi di Indonesia terbilang cukup positif. Dari segi aset, terjadi pertumbuhan signifikan dalam lima tahun terakhir. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan pada 2012 total aset industri asuransi mencapai Rp 584,02 triliun. Pada akhir 2016, asetnya lompat menjadi Rp 968,92 triliun. Penetrasi dan densitas asuransi juga makin tinggi. Deputi Direktur Pengawasan Asuransi 2, Direktorat Pengawasan Asuransi dan BPJS Kesehatan, OJK Kristianto Andi Handoko menuturkan, per Januari 2017 penetrasi industri asuransi mencapai 2,87 persen dari PDB.⁴

Tabel 1.1
Jumlah Perusahaan Asuransi di Indonesia
Per Februari 2017

No	Jenis Perusahaan Asuransi	Jumlah	Prosentase (%)
1	Asuransi Umum	76	55%
2	Asuransi Jiwa	52	38%
3	Reasuransi	5	4%
4	Asuransi Wajib	3	2%
5	Asuransi Sosial	2	1%
TOTAL		138	100%

Sumber : www.ojk.go.id , tahun 2017

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah perusahaan asuransi di Indonesia per Februari tahun 2017. Dalam tabel 1.1 terdapat bermacam-macam jenis perusahaan asuransi, seperti asuransi umum, asuransi jiwa, reasuransi, asuransi wajib, asuransi sosial, baik perusahaan swasta maupun perusahaan di bawah naungan pemerintah atau BUMN.

⁴<http://ekonomi.kompas.com/2017/12/25/perkembangan-asuransi-indonesia/>. (25 Desember 2017). Diakses, 29 desember 2017

Perusahaan asuransi BUMN yang sudah banyak di kenal dan di gunakan oleh masyarakat adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS merupakan perusahaan BUMN yang didirikan pada tahun 1968 (sebagai BPDPK) dan berpusat di Jl.Let.Jend.Suprpto Cempaka Putih Jakarta Pusat. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.⁵

BPJS Kesehatan memiliki beberapa jenis peserta, jumlah iuran dan fasilitas kesehatan yang berbeda-beda. Jenis peserta BPJS Kesehatan diantaranya : PBI (Penerima Bantuan Iuran/ gratis dari pemerintah) dan Non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran). Jumlah iuran nya sendiri diantaranya yaitu kelas 1 dengan jumlah iuran perbulannya sebesar Rp80.000, kelas 2 sebesar Rp51.000, dan kelas 3 sebesar Rp25.500. Sedangkan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan diantaranya fasilitas kesehatan tingkat pertama atau faskes 1 yaitu di puskesmas atau klinik terdekat di domisili peserta BPJS. Jika ternyata di faskes 1 pasien tersebut tidak bisa ditangani, hal ini mungkin saja terjadi

⁵https://id.m.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan , (Di akses tanggal 29 Desember 2017)

akibat kurangnya fasilitas yang terdapat disana, maka dokter yang berjaga disana mau tak mau akan merujuk pasien tersebut ke faskes 2 yaitu di Rumah Sakit.

Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena bermacam-macam keinginan setiap nasabah. Oleh karena itu setiap perusahaan asuransi mempunyai berbagai pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah. Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁶

Permasalahan ketidakpuasan nasabah tidak terlepas dari layanan yang diberikan oleh penyaji jasa. Parasuraman mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan atribut: (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. (5) Empati

⁶Kotler Philip (Ed.) , *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, alih bahasa Pandiy Ciptono (Yogyakarta: Andyand Pearson Education Asia, 1999) , hlm.105.

(*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.⁷

Berdasarkan kajian literatur kepuasan pelanggan secara intensif, Gise & Cote mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan atau *customer* semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.⁸ Peserta BPJS Kesehatan yang komplain dan merasa dirugikan, dikarenakan adanya ketidakpuasan atau ketidaksesuaian antara harapan dengan apa yang di terima. Di kota Pekalongan, terdapat 61.575 orang penduduknya yang terdaftar sebagai peserta mandiri BPJS Kesehatan. Dari peserta yang terdaftar di kelas 1 sampai dengan kelas 3.

Tabel 1.2
Perkembangan Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Pekalongan⁹
Periode 2014 - 2017

Tahun	Peserta		Jumlah Keseluruhan
	PBPU	BP	
2014	3.875	8.355	12.230
2015	16.028	8.087	24.115
2016	35.014	8.262	43.276
2017	50.800	10.775	61.575

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (www.jateng.bps.go.id), tahun 2017

⁷Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: ANDI,2006), hlm.56.

⁸Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayu media Publishing,2008), hlm.48.

⁹<https://jateng.bps.go.id/statictable/2015/09/13/1113/banyaknya-peserta-bpjs-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html>, (Diakses pada tanggal 10 April 2018)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa terjadi kenaikan jumlah nasabah yang termasuk kedalam peserta mandiri BPJS Kesehatan Pekalongan dari tahun 2014 sampai tahun 2017. Hal ini berhubungan erat dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Terdapat 2 kategori jenis kepesertaan BPJS yaitu BPJS-PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan BPJS Non-PBI (Non Penerima Bantuan Iuran). BPJS PBI adalah peserta BPJS khusus penerima bantuan iuran, setiap peserta yang dikategorikan sebagai BPJS PBI, tidak dibebani harus membayar iuran bulanan karena iuran bulanan akan dibayarkan oleh pemerintah setiap bulannya. Semua orang tidak bisa menjadi peserta BPJS PBI, karena BPJS PBI hanya diperuntukan untuk fakir miskin dan warga tidak mampu menurut dinas sosial. Orang yang dikategorikan sebagai fakir miskin yaitu orang yang sama sekali tidak memiliki sumber mata pencaharian, atau orang yang memiliki sumber mata pencaharian tetapi tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan dasar yang layak. Sedangkan orang kurang mampu yaitu orang yang memiliki sumber mata pencaharian tetapi dari usahanya dia hanya mampu memenuhi kebutuhan dasar tanpa mampu untuk membayar iuran bulanan BPJS.

Kategori yang kedua adalah peserta BPJS Non-PBI (Non Penerima Bantuan Iuran), yaitu iuran atau premi bulanan dibayarkan sendiri oleh

peserta yang bersangkutan.¹⁰ Peserta BPJS Non-PBI di kelompokkan lagi menjadi beberapa jenis yang akan di jelaskan pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan
Non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran)

No	Jenis	Kategori
1	Pekerja Penerima Upah (PPU)	Pegawai Negeri Sipil (PNS)
		Anggota TNI/POLRI
		Pejabat Negara
		Pegawai Pemerintah non PNS
		Pegawai Swasta
2	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	Pekerja diluar hubungan kerja atau pekerja mandiri
3	Bukan Pekerja (BP)	Investor
		Pemberi Kerja atau Pemilik Usaha
		Penerima Pensiunan, janda/duda
		Veteran Perang
		Perintis Kemerdekaan
		Bukan pekerja tapi mampu membayar iuran

Sumber : www.pasienbpjs.com , Tahun 2017

Dari ketiga jenis kepesertaan BPJS Kesehatan Non-PBI, yang termasuk kedalam daftar peserta mandiri adalah Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), dimana iuran bulanan harus dibayar oleh sendiri yang besar kecilnya disesuaikan dengan kelas yang diambil.

¹⁰ <http://www.pasienbpjs.com/2017/07/02/mengenal-jenis-kepesertaan-bpjs>. (02 Juli 2017). Diakses, 07 januari 2019

Untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan secara maksimal, berikut beberapa fakta tentang BPJS Kesehatan yang harus diketahui :

1. Tidak sebagaimana asuransi swasta yang umumnya memiliki batasan dan syarat beberapa jenis penyakit, BPJS Kesehatan dirancang untuk menanggung anggota BPJS dari seluruh jenjang usia dan semua tingkat keparahan penyakit yang diderita. Besaran premi yang dibayarkan bukan berdasarkan usia, riwayat kesehatan, atau tingkat penyakit yang diderita, melainkan berdasarkan fasilitas kesehatan yang dinikmati. Fasilitas ini terbagi menjadi kelas I sampai III.
2. Keterbatasan rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS, membuat pasien BPJS Kesehatan seringkali harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Meskipun demikian, kini sudah semakin banyak dokter dan rumah sakit yang melayani peserta BPJS Kesehatan.
3. Biaya pengobatan dan pemeriksaan laboratorium juga termasuk dalam layanan BPJS Kesehatan. Pasien tidak perlu membayar lagi untuk layanan tersebut, asalkan tetap sesuai dengan prosedur atau ketentuan BPJS Kesehatan yang berlaku. BPJS Kesehatan tidak akan menanggung biaya pemeriksaan penunjang atas permintaan pasien sendiri tanpa indikasi atau tidak sesuai diagnosis penyakit yang diberikan dokter.
4. Penarikan biaya terhadap pasien BPJS Kesehatan berlaku jika peserta meminta fasilitas lebih tinggi dari hak yang seharusnya diperoleh.

Misalnya, ketika pasien meminta kelas perawatan lebih tinggi dari hak yang dimilikinya. Untuk itu, pasien perlu memberitahukan hal tersebut kepada pihak BPJS Kesehatan dan petugas rumah sakit jika saat dirawat hendak menggunakan kelas yang lebih tinggi dari premi yang dibayar ke BPJS.¹¹

Menjadi perusahaan penyaji jasa yang baik memang tidak mudah, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari berbagai macam budaya, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Hal ini sesuai pernyataan Lupiyoadi bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.¹²

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul skripsi **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BPJS KESEHATAN PEKALONGAN).**

¹¹ <https://www.alodokter.com/2016/04/01/5-fakta-yang-harus-diketahui-tentang-bpjs-kesehatan>. (04 Januari 2016). Diakses, 16 Januari 2019

¹²Lupiyoadi dan Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Jasa Teori Dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm.115.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPJS Kesehatan di Pekalongan?
2. Apakah Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BPJS Kesehatan di Pekalongan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPJS Kesehatan di Pekalongan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah dari penelitian ini maka dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPJS Kesehatan di Pekalongan.
2. Untuk mengetahui Fasilitas Kesehatan berpengaruh atau tidak terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPJS Kesehatan di Pekalongan.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh atau tidak terhadap tingkat kepuasan nasabah BPJS Kesehatan di Pekalongan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, baik sebagai praktisi, ataupun akademis. Dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan informasi dan pengayaan bagi pengembangan khasanah ilmu pengetahuan bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan Fasilitas Kesehatan.

2. Kegunaan Praktis

Memberi informasi serta masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan, fasilitas kesehatan dan kepuasan nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian skripsi ini terbagi dalam lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini terdiri dari landasan teori tentang kualitas pelayanan, Fasilitas Kesehatan dan kepuasan pelanggan,

kemudian tinjauan pustaka (penelitian terdahulu), kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis dan pelaksanaan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data penelitian, dan teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari simpulan dan saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPJS Kesehatan Pekalongan), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 4,457 dengan nilai signifikansi 0,000 dimana nilai sig dibawah 0,05 , sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, variabel fasilitas kesehatan memiliki t_{hitung} sebesar 2,394 dengan nilai signifikansi 0,019 dimana nilai sig dibawah 0,05 , sehingga variabel fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki *Adjusted R²* sebesar 0,323 yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPJS Kesehatan Pekalongan sebesar 32,3%.

B. Saran

Sebagai akhir dari penulisan skripsi ini penulis dapat menyampaikan saran dengan harapan yang dapat memberikan manfaat demi berkembangnya BPJS Kesehatan Pekalongan. Adapun saran dari penulis diantaranya :

1. Bagi BPJS Kesehatan Pekalongan

Diharapkan bagi pihak BPJS Kesehatan Pekalongan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang dirasa oleh para peserta asuransi sudah baik dan lebih bersikap tegaslah dalam menangani fasilitas-fasilitas kesehatan yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan Pekalongan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk melengkapi hasil penelitian ini, sebaiknya peneliti selanjutnya melakukan penelitian serupa dengan variabel yang berbeda agar memperoleh hasil penelitian beserta kesimpulan yang lebih lengkap dan dapat di pertanggungjawabkan.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU :

- A.Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Alma Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, Edrevisi.
- Amrin Abdullah. 2006. *Asuransi Syariah; Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Juliansyah Noor. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Duwi Priyatno. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Engel and James F. 1994. *Perilaku Konsumen* . Terjemahan F.X. Budiyanto. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Balai Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Iqbal Hasan. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler Philip (Ed.) .1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. alih bahasa Pandy Ciptono. Yogyakarta: Andyand Pearson Education Asia.
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Media.



- Lamb Hair and Mc-Daniel. 2001. *Pemasaran*. alih bahasa Oetarevia. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock and Cristhoper H. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih bahasa Agus Widyantoro. Jakarta : PT. INDEKS.
- Lupiyoadi dan Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Masri, Sringrimbun. 1983. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Masrukhin. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* . Kudus: STAIN Kudus.
- Mowen H. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Mundrajat Kuncoro. 2007. *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nanang Martono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis data sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni Edisi Revisi* Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Ratminto dan Atik S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saifudin Azwar. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Silaen, Sofar dan Widiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penelitian Skripsi*. Jakarta: In Media.
- Sofyan Assauri. 2004. *Manajemen Pemasaran :Dasar,Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.



- Tjiptono Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu media Publishing.
- Trihendradi, Cornelius. 2009. *Step By Step SPSS 16 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta.
- Uhar Suharsaputra. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Wijino, Djoko. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori Strategi dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.

B. ARTIKEL/ JURNAL :

- Parasuraman, A. Valerie dan A.Zeithmal. (1994). “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, Vol. 49.

C. SKRIPSI :

- Abidin , “Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare” *Skripsi Fakultas Keperawatan*, (Makasar : Poltekes Makasar, 2014)
- Ade Irma Suryani, “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru” *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*, (Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Syarif Kasim, 2012).
- Aryawan Tri Raharja, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Pelanggan, Terhadap Kepuasan Pelanggan” *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2014)
- Ivan Muttaqin , “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi JasaRaharja Putera Semarang” *Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2013).
- Supriyanto , “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang” *Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2012)

Th.A.Radito, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas” *Skripsi Fakultas Ilmu Manajemen*, (Yogyakarta: STIE IEU Yogyakarta, 2014).

Yulia Sulistya Ukiningtyas , “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah (Studi Kasus PT.Asuransi Takaful Keluarga Semarang)” *Skripsi Fakultas Syariah*, (Semarang : Universitas Walisongo, 2008).

D. WEBSITE :

<http://Bpjs-kesehatan.go.id/2015/08/14/faskes-bpjs-kesehatan/>.(14 Agustus 2015).

<http://ekonomi.kompas.com/2017/12/25/perkembangan-asuransi-indonesia/>.(25 Desember 2017).

<http://www.pasienbpjs.com/2016/07/02/mengenal-jenis-kepesertaan-bpjs/>.(02 Juli 2016).

https://id.m.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan/.(22 Januari 2016)

<https://jateng.bps.go.id/statictable/2015/09/13/1113/banyaknya-peserta-bpjs-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html/>.(13 September 2015).

<https://www.alodokter.com/2016/04/01/5-fakta-yang-harus-diketahui-tentang-bpjs-kesehatan/>.(04 Januari 2016).



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS BPJS KESEHATAN PEKALONGAN)**

Hal : *Pengisian Kuesioner*

**Kepada Yth.
Responden**

Penelitian

Di Tempat

I. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan sesuai dengan opini anda pribadi.
2. Berilah tanda ceklis (√) pada kotak dengan pilihan yang anda pilih.
3. Penjelasan pilihan : STJ (Sangat Tidak Setuju), TJ (Tidak Setuju), KS (Kurang setuju), S (Setuju), SS (Sangat Setuju)

II. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 20 tahun 41 – 50 tahun
 21 – 30 tahun > 50 tahun
 31 – 40 tahun
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Buruh
 Pengusaha Lainnya
 Wiraswasta
5. Terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan sejak tahun :
 < 2014 2015 2017
 2014 2016





III. Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	STJ	TJ	KS	S	SS
1	BPJS Kesehatan Pekalongan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang telah di tawarkan.					
2	Karyawan BPJS Kesehatan Pekalongan cepat dan tanggap dalam menangani transaksi.					
3	Karyawan BPJS Kesehatan Pekalongan sigap dalam melayani peserta.					
4	Karyawan BPJS Kesehatan Pekalongan sigap dalam penanganan atas keluhan peserta.					
5	Karyawan BPJS Kesehatan Pekalongan sopan dan perhatian dalam memberikan pelayanan.					
6	BPJS Kesehatan Pekalongan selalu berusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pesertanya.					
7	Gedung dan tempat pelayanan BPJS Kesehatan bersih dan nyaman.					
8	Halaman parkir BPJS Kesehatan strategis dan tertata.					

IV. Fasilitas Kesehatan

1. Apa faskes yang anda gunakan ?

Apotek

Puskesmas

Klinik

Rumah Sakit



- Dokter Gigi Dan lain-lain
 Dokter Praktik

2. Pernahkah anda melakukan peng-klaim-an ?

- Pernah Tidak Pernah

3. Berapa kali anda melakukan peng-klaim-an ? (Di isi untuk yang menjawab "Pernah" di nomor 2)

- >10 kali
 5 – 10 kali
 1 – 4 kali

Jika anda pernah klaim, isilah table dibawah ini dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom yang anda pilih !

NO	Keterangan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan oleh faskes BPJS Kesehatan Pekalongan sangat baik					
2	Tenaga medis dan perawat mengutamakan peserta BPJS Kesehatan Pekalongan					
3	Tenaga medis dan perawat memberikan penanganan yang baik					
4	Fasilitas Kesehatan memberikan apapun yang dibutuhkan peserta saat berobat					
5	Fasilitas kesehatan sudah memberikan rasa aman terhadap peserta asuransi					
6	Keadaan ruang perawatan pasien untuk peserta BPJS Kesehatan nyaman					
7	Fasilitas peralatan medis di lokasi faskes lengkap					
8	Obat-obatan di lokasi faskes lengkap					



V. **Kepuasan Nasabah**

NO	Keterangan	STS	TS	KS	S	SS
1	BPJS Kesehatan memenuhi semua kebutuhan peserta					
2	BPJS Kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan peserta					
3	BPJS Kesehatan merealisasikan harapan-harapan peserta					
4	BPJS Kesehatan memberikan fasilitas kesehatan sesuai dengan kebutuhan peserta					
5	BPJS Kesehatan memberikan kepuasan yang konsisten terhadap peserta					
6	BPJS Kesehatan sangat membantu meringankan beban peserta dalam urusan kesehatan.					

Terima Kasih

Lampiran 2

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Responden Berdasarkan Usia

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	21	21.0	21.0	21.0
	21 - 30 Tahun	30	30.0	30.0	51.0
	31 - 40 Tahun	16	16.0	16.0	67.0
	41 - 50 Tahun	23	23.0	23.0	90.0
	> 50 Tahun	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	9	9.0	9.0	9.0
	Pengusaha	26	26.0	26.0	35.0
	Wiraswasta	23	23.0	23.0	58.0
	Buruh	24	24.0	24.0	82.0
	Lainnya	18	18.0	18.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2018



Responden Berdasarkan Tahun Terdaftar Sebagai Peserta BPJS Kesehatan Pekalongan

		Tahun Terdaftar			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2014	17	17.0	17.0	17.0
	2015	23	23.0	23.0	40.0
	2016	27	27.0	27.0	67.0
	2017	33	33.0	33.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Lampiran 3
DATA MENTAH PENELITIAN

	KUALITAS PELAYANAN (X1)									FASILITAS KESEHATAN (X2)									KEPUASAN NASABAH						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	JUMLAH	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	JUMLAH	P17	P18	P19	P20	P21	P22	JUMLAH
1	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	4	5	4	4	5	5	5	37	5	4	5	4	5	5	28
2	4	5	5	5	4	5	4	5	37	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	3	4	23
3	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	5	4	25
4	5	4	5	4	5	4	4	5	36	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	4	5	4	28
5	5	4	5	3	5	5	5	5	37	4	4	3	4	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	4	28
6	5	4	5	5	5	5	5	4	38	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
7	4	3	3	4	4	4	2	3	27	3	2	4	3	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	24
8	2	3	5	5	5	4	3	4	31	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	5	3	4	4	4	24
9	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	5	4	4	5	4	26
10	5	4	5	5	5	4	4	5	37	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	5	4	5	5	4	28
11	4	4	5	4	5	5	5	4	36	5	4	5	5	5	4	4	5	37	5	4	5	4	5	5	28
12	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	5	4	4	4	3	4	4	32	4	3	3	4	3	4	21
13	5	5	5	4	4	5	4	4	36	4	5	4	4	4	3	4	4	32	4	4	5	4	4	5	26

14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	4	25
15	5	5	5	5	4	5	4	4	37	2	3	4	4	4	3	4	3	27	4	4	4	4	4	4	24
16	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	3	5	5	4	5	5	4	35	5	4	4	4	4	3	24
17	4	4	4	5	5	5	5	4	36	3	3	5	4	2	4	3	4	28	5	4	4	4	4	4	25
18	5	4	5	4	5	5	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	5	27
19	5	3	5	5	4	3	5	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	23
20	4	4	5	5	5	5	4	5	37	5	4	4	4	4	5	4	5	35	4	5	4	4	4	4	25
21	5	4	4	4	4	5	4	5	35	5	3	4	4	4	4	3	4	31	4	4	5	4	4	4	25
22	5	3	5	5	5	4	2	4	33	4	3	4	3	4	4	3	4	29	4	5	3	5	5	5	27
23	5	4	5	5	4	5	4	4	36	3	3	5	2	3	3	3	4	26	4	4	5	4	5	5	27
24	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	4	4	5	4	25
25	4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30
27	5	5	5	5	4	5	4	4	37	4	5	3	5	3	5	3	5	33	5	5	5	4	5	5	29
28	4	4	4	4	5	4	4	5	34	5	5	5	4	5	4	5	4	37	5	4	5	4	5	4	27
29	5	4	5	5	5	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	3	3	28	5	4	5	4	4	4	26

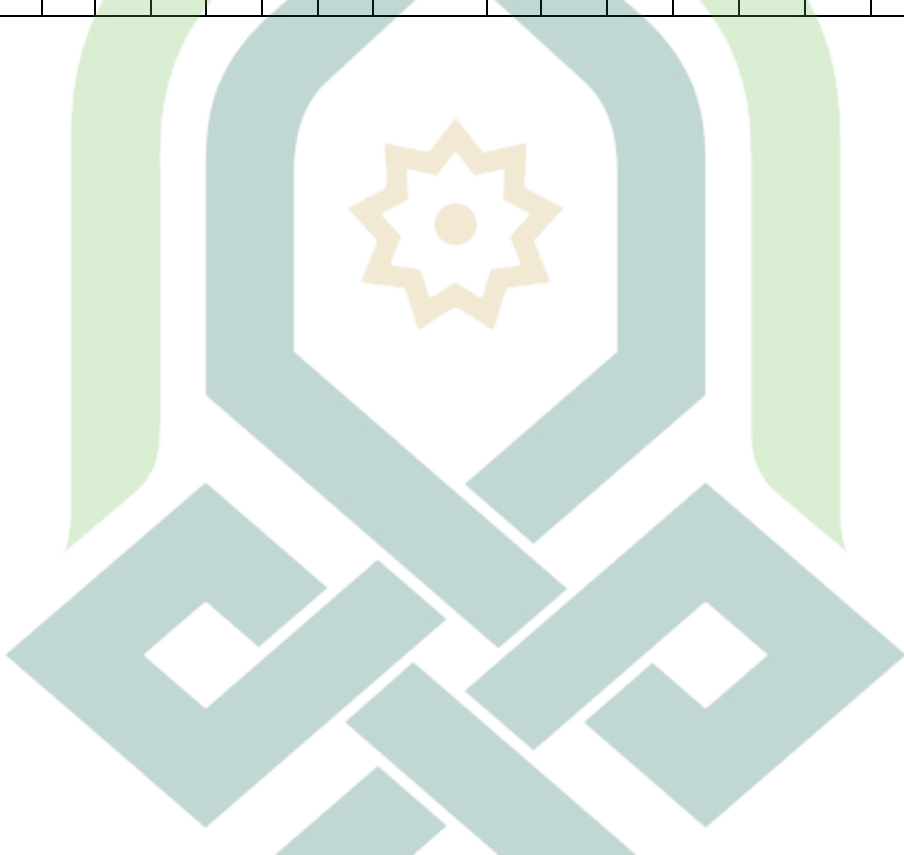
30	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	29	
31	4	5	5	5	5	5	5	4	38	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	4	4	4	5	4	25	
32	4	4	5	5	5	5	4	5	37	4	4	5	5	4	5	5	5	37	5	4	4	4	4	5	26	
33	4	4	4	5	5	5	4	4	35	5	4	4	4	4	4	4	5	34	4	5	4	4	4	4	25	
34	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	5	25	
35	5	4	5	4	4	5	3	4	34	4	5	5	4	5	4	3	4	34	4	5	4	4	4	5	26	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	
37	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	4	5	5	4	5	37	5	5	4	4	3	4	25	
38	5	4	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	4	5	3	4	4	32	5	5	5	4	4	5	28
39	5	5	4	5	5	4	4	4	36	4	3	4	4	4	5	3	4	4	31	4	4	5	4	4	5	26
40	4	3	5	4	3	3	4	4	30	3	3	4	3	3	4	4	4	28	5	4	4	4	4	5	26	
41	5	4	5	5	5	5	4	4	37	3	3	3	4	4	4	4	4	29	5	5	5	5	5	4	29	
42	5	5	5	5	3	4	4	3	34	5	5	5	5	4	4	4	3	35	4	3	4	5	4	4	24	
43	4	4	4	4	3	4	3	4	30	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	3	4	3	4	4	22	
44	5	4	4	4	4	4	4	5	34	4	4	4	5	4	5	4	4	34	5	5	5	4	4	5	28	
45	5	4	5	4	5	5	4	4	36	3	3	4	3	4	3	3	4	27	4	4	4	4	4	4	24	

46	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	5	4	4	4	25
47	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	24
48	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	5	5	30
49	5	4	5	5	4	4	3	5	35	5	4	4	4	4	5	4	5	35	5	5	5	3	5	4	27
50	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	5	5	28
51	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	4	5	28
53	5	4	4	3	5	3	3	4	31	4	3	4	4	3	3	3	3	27	5	4	3	3	4	4	23
54	4	5	5	5	4	5	4	5	37	4	5	4	5	4	5	5	5	37	5	4	5	4	4	5	27
55	5	2	5	5	5	5	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30
56	5	4	4	4	3	4	3	4	31	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	5	4	4	4	5	26
57	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	4	25
58	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4	4	4	3	4	3	4	3	29	5	4	4	4	4	5	26
59	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	4	4	3	5	5	3	4	33	5	4	5	4	5	5	28
60	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4	4	4	4	4	4	5	4	33	5	4	5	4	4	4	26
61	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	3	4	3	4	30	5	4	4	4	5	4	26

62	5	5	5	5	4	5	4	5	38	4	4	5	5	5	4	4	5	36	5	5	5	5	4	4	28
63	5	4	5	4	4	4	4	4	34	4	4	5	5	5	4	4	5	36	5	5	5	4	5	4	28
64	4	4	3	5	5	5	4	5	35	4	4	5	4	4	4	3	4	32	5	4	4	4	5	5	27
65	4	5	4	5	4	5	3	3	33	4	4	3	4	4	3	2	2	26	4	4	3	5	4	4	24
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	4	4	5	4	5	35	5	5	5	4	4	5	28
67	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	4	4	4	4	4	34	5	5	5	4	4	5	28
68	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	5	25
69	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	4	5	28
70	5	3	5	5	5	4	4	4	35	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	24
71	4	5	4	4	4	5	4	3	33	5	4	4	3	5	3	5	4	33	4	3	3	3	4	3	20
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	4	4	5	5	36	5	5	5	5	5	5	30
73	5	4	4	5	4	4	3	4	33	5	4	4	5	4	4	4	5	35	4	5	4	4	4	4	25
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	3	3	31	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	3	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	30
77	5	4	5	5	5	5	4	5	38	3	4	5	4	4	4	3	4	31	5	4	5	5	5	5	29

78	5	5	4	4	3	5	4	5	35	4	4	3	3	3	3	3	3	26	4	4	4	4	5	5	26
79	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	4	4	5	4	4	35	5	4	4	4	4	4	25
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	3	4	5	5	5	35	4	5	5	4	4	3	25
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
82	4	4	4	4	4	5	4	4	33	3	4	4	4	4	4	4	4	31	5	4	5	4	5	4	27
83	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	29
84	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	4	5	5	5	5	38	4	5	5	5	5	5	29
85	5	5	4	5	5	4	4	5	37	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24
86	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	3	4	4	3	28	4	3	5	3	3	4	22
87	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	3	3	4	4	4	4	4	30	5	4	5	5	5	5	29
88	4	2	4	4	4	4	3	4	29	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	5	4	5	5	27
89	3	3	4	3	4	3	3	3	26	2	4	4	3	2	3	4	2	24	4	4	3	5	3	5	24
90	4	4	5	5	4	5	4	5	36	3	4	4	5	4	5	3	5	33	5	5	4	4	5	4	27
91	5	5	4	4	5	5	3	4	35	4	3	4	4	3	4	3	4	29	5	4	5	4	4	4	26
92	5	5	4	4	5	3	4	4	34	5	4	5	4	3	4	4	4	33	4	4	5	5	4	4	26
93	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	4	4	4	3	4	3	5	32	5	4	4	4	4	4	25

94	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	4	5	5	3	4	4	3	32	5	5	4	4	4	4	26
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	5	25
97	5	4	5	4	4	5	5	4	36	4	5	4	4	3	3	4	4	31	5	4	4	4	5	5	27
98	5	3	4	4	4	4	4	5	33	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	5	25
99	2	2	5	3	4	5	2	4	27	5	4	4	4	4	2	4	2	29	5	5	3	5	3	4	25
100	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24



Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan



Lampiran 4

$$\text{Rumus : } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

HASIL UJI VALIDITAS

Kualitas Pelayanan (X_1)

		Correlations								Kualitas_ Pelayanan
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	
Q1	Pearson Correlation	1	.389**	.248*	.289**	.183	.180	.389**	.320**	.605**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.004	.069	.074	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.389**	1	.071	.317**	.078	.340**	.396**	.207*	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000		.481	.001	.442	.001	.000	.039	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.248*	.071	1	.410**	.277**	.347**	.346**	.298**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.013	.481		.000	.005	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q4	Pearson Correlation	.289**	.317**	.410**	1	.387**	.371**	.319**	.426**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q5	Pearson Correlation	.183	.078	.277**	.387**	1	.243*	.353**	.356**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.069	.442	.005	.000		.015	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q6	Pearson Correlation	.180	.340**	.347**	.371**	.243*	1	.343**	.369**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.074	.001	.000	.000	.015		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q7	Pearson Correlation	.389**	.396**	.346**	.319**	.353**	.343**	1	.383**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q8	Pearson Correlation	.320**	.207*	.298**	.426**	.356**	.369**	.383**	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.001	.039	.003	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	.605**	.593**	.569**	.689**	.558**	.629**	.719**	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Fasilitas Kesehatan (X₂)

Correlations

		Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Fasilitas_Kesehatan
Q9	Pearson Correlation	1	.443**	.130	.287**	.439**	.289**	.300**	.345**	.626**
	Sig. (2-tailed)		.000	.198	.004	.000	.004	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	.443**	1	.234*	.430**	.277**	.321**	.433**	.371**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.000	.005	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	.130	.234*	1	.333**	.174	.285**	.262**	.284**	.491**
	Sig. (2-tailed)	.198	.019		.001	.084	.004	.008	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	.287**	.430**	.333**	1	.284**	.449**	.382**	.424**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001		.004	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q13	Pearson Correlation	.439**	.277**	.174	.284**	1	.312**	.398**	.387**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.084	.004		.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	.289**	.321**	.285**	.449**	.312**	1	.427**	.637**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.004	.000	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	.300**	.433**	.262**	.382**	.398**	.427**	1	.475**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.008	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	.345**	.371**	.284**	.424**	.387**	.637**	.475**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fasilitas_Kesehatan	Pearson Correlation	.626**	.670**	.491**	.676**	.624**	.711**	.699**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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





Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Kepuasan_Nasabah
Q17	Pearson Correlation	1	.319**	.388**	.202*	.274**	.189	.608**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.044	.006	.059	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	.319*	1	.251*	.388*	.284**	.250*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.001		.012	.000	.004	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	.388*	.251*	1	.177	.392**	.299**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.078	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	.202*	.388**	.177	1	.271**	.320**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.044	.000	.078		.006	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	.274*	.284**	.392**	.271*	1	.248*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.006	.004	.000	.006		.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	.189	.250*	.299**	.320*	.248*	1	.601**
	Sig. (2-tailed)	.059	.012	.003	.001	.013		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	.608*	.659**	.679**	.600*	.659**	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

HASIL UJI REABILITAS

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	8

Fasilitas Kesehatan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	8

Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	6

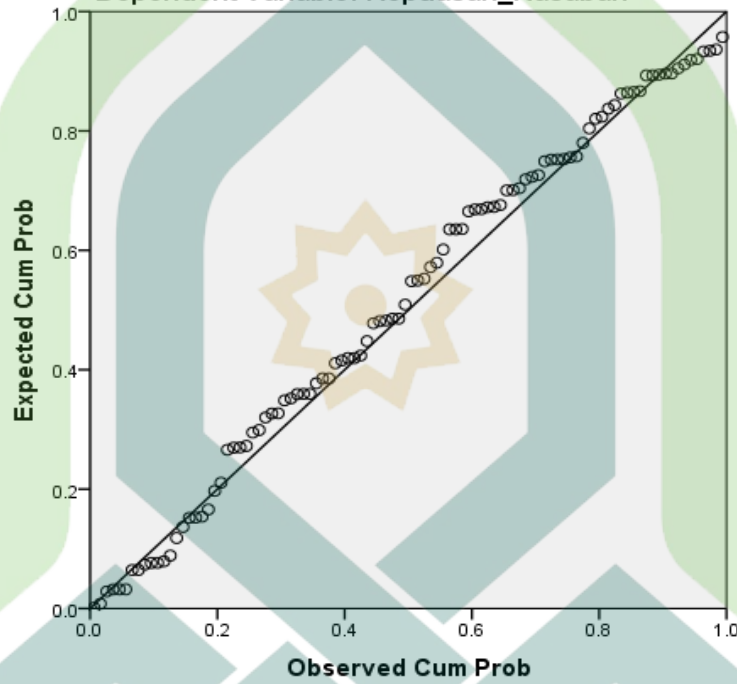
Lampiran 5

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73780559
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.052
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

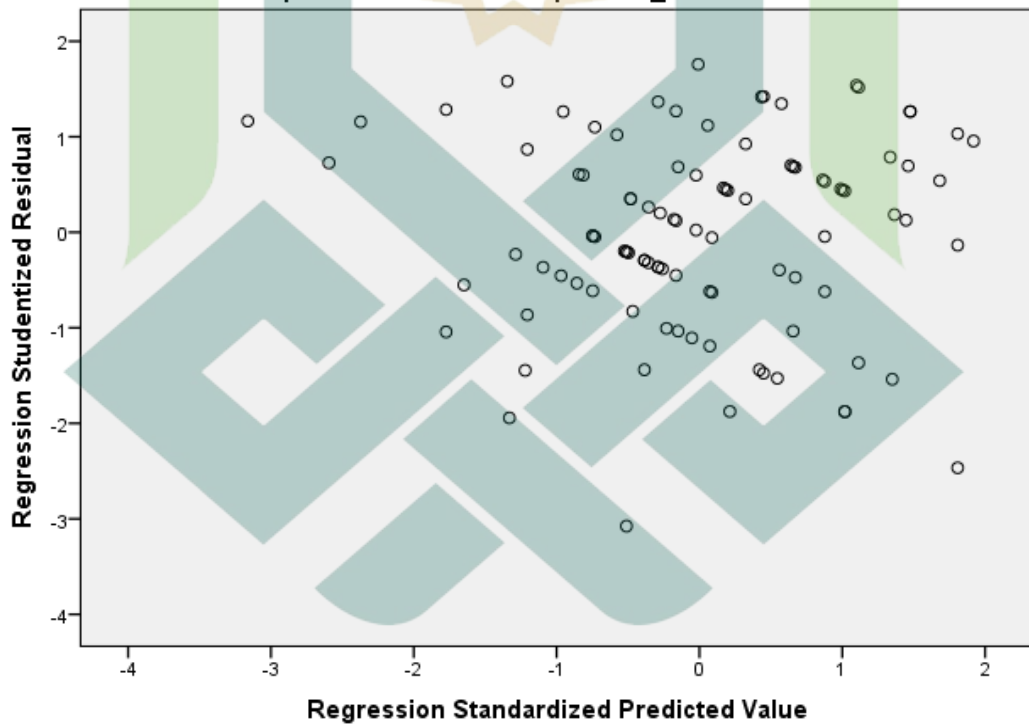
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	11.162	2.119	5.268	.000			
	Kualitas_Pelayanan	.293	.066	.428	4.457	.000	.740	1.352
	Fasilitas_Kesehatan	.137	.057	.230	2.394	.019	.740	1.352

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

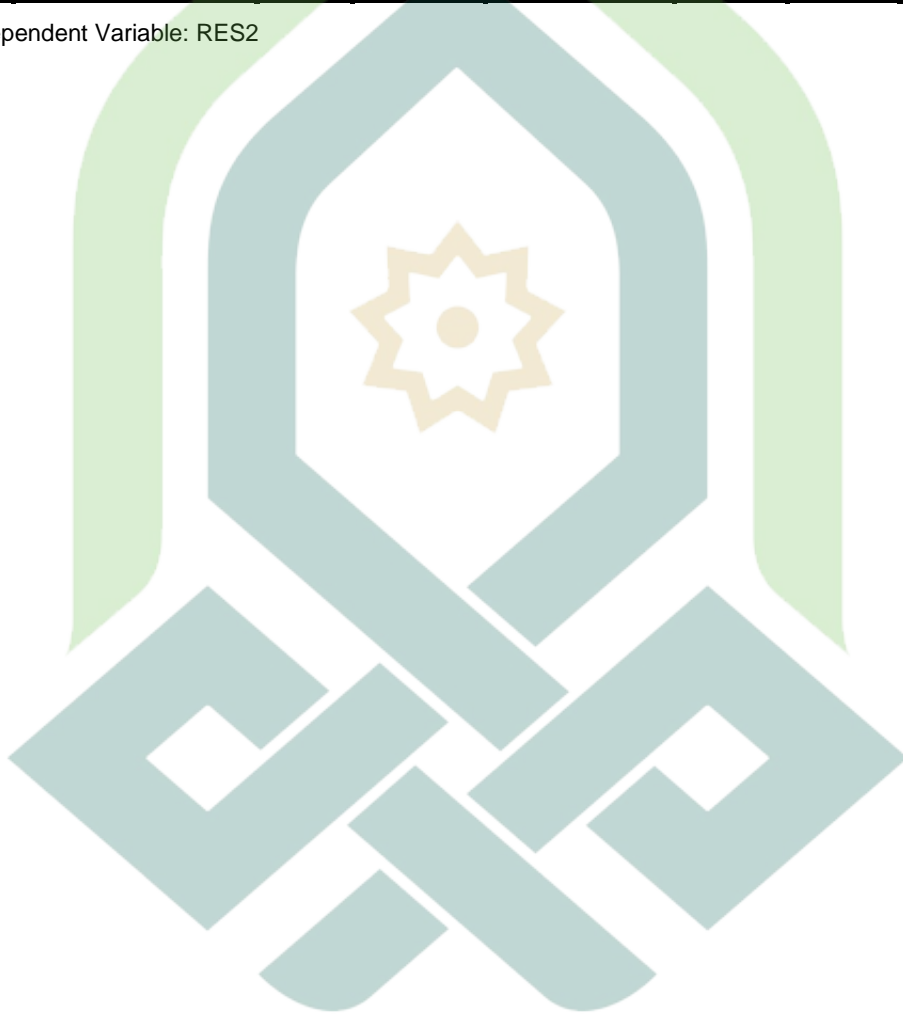




Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.470	1.229		.382	.703
	Kualitas_Pelayanan	.031	.038	.094	.802	.425
	Fasilitas_Kesehatan	-.004	.033	-.015	-.125	.901

a. Dependent Variable: RES2



Lampiran 6

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581 ^a	.337	.323	1.756

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_Kesehatan, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.162	2.119		5.268	.000
	Kualitas_Pelayanan	.293	.066	.428	4.457	.000
	Fasilitas_Kesehatan	.137	.057	.230	2.394	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.013	2	76.007	24.660	.000 ^b
	Residual	298.977	97	3.082		
	Total	450.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas_Kesehatan, Kualitas_Pelayanan

Lampiran 7

Faskes BPJS Kesehatan Pekalongan

➤ Kode Faskes dan Alamat Faskes BPJS Kota Pekalongan

Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	0174R007	RSUD BENDAN	Jl. Sriwijaya 02	(0285)385229
2	0174R008	RS H.A DJUNAID	JL PELITA II PEKALONGAN	(0285)436325
3	0174R012	RSU ARO	JL. Dr. SUTOMO PEKALONG	(0285)4416443
4	1104R001	RS SITI KHODIJAH	Jl. Bandung 40, Pekalongan	(0285)422845
5	1104R004	RS BUDI RAHAYU	Jl. Barito 5	(0285)423491
6	1104R005	RSI AL-KAROMAH	Jl. Raya Tirta 124	(0285)420218
7	1104R006	RS BHAKTI WALUYO	Jl. Raya Pkl-Btg Km. 1	(0285)421621
8	1105R001	RSU KRATON, Pekalongan	Jl. Veteran 31	(0285)421621

Fasilitas Kesehatan Puskesmas

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	1740001	SOKOREJO	Jl. Ir. Sutami	(0285)7912696
2	1740802	PUSKESMAS BUARAN KOTA PKL	Jalan Pelita II	(0285)4420388
3	1740803	PUSKESMAS MEDONO	Jalan Setia Bakti	-
4	11040101	BENDAN	Jl. Slamet No. 2	(0285)421442
5	11040102	KRAMATSARI	Jl. AMD No. 1 Kramatsari	(0285)420990
6	11040103	TIRTO	Jl. KH Ahmad Dahlan	(0285)429236
7	11040201	KUSUMABANGSA	Jl. Laksda Yos Sudarso No. 1	(0285)423925
8	11040202	DUKUH	Jl. Perintis Kemerdekaan 49	(0285)420055
9	11040301	NOYONTAAN	Jl. Dr. Wahidin No. 70	(0285)421833
10	11040401	PEKALONGAN SELATAN	Jl. HOS Cokroaminoto No. 347	(0285)420962
11	11040501	KLEGO	Jl. Teratai Gg. VIII	(0285)431634
12	11040601	JENGGOT	Jl. Jenggot Setu No. 1	(0285)431635
13	11040701	TONDANO	Jl. Tondano No. 5A	(0285)424525
14	11040801	KRAPYAK KIDUL	Jl. Jlamprang Gg. 4	(0285)410127



Fasilitas Kesehatan Dokter Praktik Perorangan

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	0174U001	DR. SRI NURDIJAH KASBOLLAH	Jl. Kartini No. 57	0816660093
2	0174U002	Dr. APRILIANI RETNO NUGRAHINI	Jl. Imam Bonjol 32 Pekalongan	08132554261
3	0174U028	Dr. HADRIANUS D. PASKA (JST)	APOTEK K24 JL.VETERAN NO.22	085641551188
4	0174U029	Dr. MARSONO BUDI U (JST)	Jl.WR.SUPRATMAN GG.5 NO.1	081393034865
5	0174U030	Dr. ATIKAH	JL. DAHLIA NO. 6	08156572452
6	0174U031	Dr. MUHAMAD DJAELANI	Jl. Terate No. 35 Pekalongan	08156930107
7	0174U032	Dr. WIDYA SETYANINGRUM	Jl. Dr. Wahidin No. 7A	08156916242
8	1104U020	DR. ENDANG ATASWATI	Jl. Patriot 5 Kota Pekalongan	(0285)433088
9	1104U021	DR. SEWOYO HADI	Jl. Gatot Subroto, Buaran	(0285)421833
10	1104U022	DR. TUTI WIDAYANTI	Jl. Molek 216 Kota Pekalongan	(0285)427637
11	1104U023	DR. BAMBANG PRASETYO	Jl. Kusuma Bangsa, Pekalongan	08156531062
12	1104U025	DR. JM. JUNIARTI	Jl. Blimbing 56	(0285)421463
13	1104U027	DR. SITI NURHAYATI	Jl. HOS Cokroaminoto 161	081548024041

Fasilitas Kesehatan Dokter Gigi

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	0174G002	Drg. TRI RAHAYU NINGSIH	JL. SUMATRA NO. 53	(0285)421012
2	0174G003	Drg. WINNY WULANDARI	Jl. Supriyadi No. 7A	082326248981
3	0174G004	Drg. ANISAH CAMELIA	JL. R A KARTINI NOMOR 56	08156621215
4	0174G005	Drg. MANSYUR HAKIM AS	JL. VETERAN NO. 22 B	08164256798
5	0174G006	Drg. HERLINA SUNARJO	JL. JERUK NO. 22	0818287709

Fasilitas Kesehatan Klinik Utama

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	1104R003	BP-4 KOTA PEKALONGAN	Jl. WR. Supratman 77	(0285)421354



Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	1660001	KLINIK PRATAMA KARTIKA 10 PKL	JL. PEMUDA NO 46 PEKALONGAN	-
2	1660003	KLINIK POLRES PEKALONGAN KOTA	JL. VETERAN NO. 115 PEKALONGAN	(0285)425186
3	0174B004	KLINIK CITRA PRATAMA PKL (JST)	JL.GAJAH MADA NO.134 PKL	085741822221
4	0174B005	KLINIK PRATAMA BINA GRIYA	JL. BINA GRIYA NOMOR 648 A	08122806467
5	0174B006	KLINIK MEDISKA PT. KAI PKL	JALAN SLAMET NOMOR 82	085742011100
6	0174B007	POLIKLINIK PMI KOTA PEKALONGAN	JL. RAJAWALI NO. 2	(0285)431001
7	0174B008	KLINIK PRATAMA MITRA BAHAGIA	Jl. Letjend. Suprpto No. 35	(0285)4410768

Fasilitas Kesehatan Apotek

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	0174A008	Apotek Kimia Farma Pkl	Jl. Imam Bonjol 32 Pekalongan	(0285)423641
2	0174A009	Apotik IF.RSUD BENDAN	Jl. Sriwijaya 02	(0285)385229
3	0174A010	Apotik IF.RS H.A DJUNAID	JL PELITA II PEKALONGAN	(0285)436325
4	0174A011	Apotik IF.RS AL KAROMAH	JL GAJAH MADA BARAT NO. 124 PE	(0285)420218
5	0174A012	Apotik IF.RS BHAKTI WALUYO	JL. Dr. SUTOMO NO. 32 PEKALONG	(0285)423623
6	0174A014	Apotik IF RS BEDAH ARO	JL. Dr. SUTOMO PEKALONGAN	(0285)4416443
7	0174A015	APOTEK ASLI	Jalan Sultan Agung Nomor 93	(0285) 426000
8	1104A003	IF. BP4 Kota Pekalongan	JL.WR SUPRATMAN	(0285)421354
9	1104A004	IF. RS BUDI RAHAYU	Jl. Barito 5, Pekalongan	(0285)435091
10	1104A005	Apotik SITI KHODIJAH, Pkl	Jl. Bandung, Pekalongan	(0285)422845



➤ **Kode Faskes dan Alamat Faskes BPJS Kabupaten Pekalongan**

Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	1105R002	RSI PKU MUH. PEKAJANGAN	Jl. Ambokembang 42-44	(0285)85133
2	1105R003	RSUD KAJEN	Jl. Raya Karang Sari	(0285)385229

Fasilitas Kesehatan Puskesmas

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	1660803	PUSKESMAS WONOKERTO II	JALAN WERDI	-
2	11050101	KANDANGSERANG	KANDANGSERANG	08122675425
3	11050201	PANINGGARAN	PANINGGARAN	(0285)521129
4	11050301	LEBAKBARANG	LEBAKBARANG	(0285)7928200
5	11050401	PETUNGKRIYONO	PETUNGKRIYONO	08574794444
6	11050501	TALUN	TALUN	(0285)7935497
7	11050601	DORO I	DORO	(0285)7935458
8	11050602	DORO II	DORO	(0285)7928605
9	11050701	KARANGANYAR	KARANGGONDANG KARANGANYAR	(0285)7929919
10	11050801	KESESI I	KESESI	(0285)4483213
11	11050802	KESESI II	DS.JAGUNG,KAB PKL	(0285)7928602
12	11050901	KAJEN I	KEL.KAJEN,KAB PKL	(0285)381076
13	11050902	KAJEN II	KAJEN	(0285)7929073
14	11051001	SRAGI I	KEL.SRAGI,KAB PKL	(0285)4475438
15	11051002	SRAGI II	DS.KALIJAMBE,KAB PKL	(0285)7929072
16	11051101	BOJONG I	DS.REJOSARI,KAB PKL	(0285)9483022
17	11051102	BOJONG II	DS.KALIPANCUR,KAB PKL	(0285)7929071
18	11051201	WONOPRINGGO	WONOPRINGGO	(0285)7985033
19	11051301	KEDUNGWUNI I	KEL.KEDUNGWUNI BARAT	(0285)4482559
20	11051302	KEDUNGWUNI II	TANGKIL TENGAH,KAB PKL	(0285)7928604
21	11051401	BUARAN	WONOYOSO	(0285)4415372
22	11051501	TIRTO I	TIRTO	(0285)429230
23	11051502	TIRTO II	JL RAYA TEGAL DOWO	(0285)7928603
24	11051601	WIRADESA I	WIRADESA	(0285)4417121
25	11051701	SIWALAN	SIWALAN	(0285)7928606
26	11051801	KARANGDADAP	KARANGDADAP	(0285)7928601
27	11051901	WONOKERTO	WONOKERTO	(0285)7928333



Fasilitas Kesehatan Dokter Praktik Perorangan

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	0166U001	DR. TEUKU REZA FADLY	Jl. Raya Simbang Kulon No. 29	081360436885
2	0166U002	Dr. RYAN ARDANAPUTRA	Ruko Plaza Doro No. A.2	(0285)381453
3	0166U028	Dr. MUHAMMAD IRFAN A	Jl. Lingkar Karanganyar	081325690707
4	0166U029	Dr. ENY AMBARWATI (JST)	Jl. Raya Ambokembang No.39	085642826874
5	0166U030	Dr. IMAM PRASETYO (JST)	DS. WIRODITAN No. 425	-
6	0166U031	Dr. PARAMITA (JST)	Jl. Raya Bahurekso KM 1,7	081575600400
7	0166U032	Dr. Budi Darmoyo	Desa Samborejo	-
8	0166U033	Dr. MARGONO	Jalan Raya Sragi	085727593149
9	0166U034	Dr. ARYO TRI NUGROHO	JL. RAYA KRANJI SIDODADI NO.68	081542104746
10	0166U035	Dr. BONIS EDI ARTOKO	JL. RAYA SIMBANG KULON 667	081326854040
11	0166U036	Dr. IMMAWAN HELMY AMRULLAH	JL. RAYA WIRADESA NO.8	08122887950
12	0166U037	Dr. BUDHIARTI	JL. RAYATIRTO KM 4 NOMOR 95	0817249192
13	0166U038	Dr. IKE ARI WIDYANINGSIH	LEGOKKALONG NO. 4 KRAJAN II	08122911296
14	0166U039	Dr. ASIT WIDYASTUTI	MRICAN RT 01 RW IX	08156512145
15	0166U040	Dr. MOCHAMAD SYAHRIZA	Jl. Raya Kertijayan 16	08156632296
16	0166U041	Dr. MOHAMAD DARMAWAN	Jl. Raya Kesesi-Kajen	085869040444
17	1105U021	DR. MOH. HASYIM PURWADI	Jl. Raya Pisma A-1	081326883728
18	1105U022	DR. SUTANTO S MKES	Jl. Hasyim Asyhari 5	08156570005
19	1105U024	DR. RETNO TRI P	Pisma Griya Permai Blok E2	081326870075
20	1105U027	DR. AMROZI TAUFIK	Jl. Raya Pegaden 112 RT 03/I	(0285)7907575

Fasilitas Kesehatan Dokter Gigi

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	0166G001	Drg. ISTI FARIDA	RUKO TULIP NOMOR 1	081328013926
2	0166G002	Drg. GUNARTI	DESA WARU KIDUL	081391740828
3	0166G003	Drg. ELI NURMAWATI	JL. RAYA AMBOKEMBANG NO. 89	085729336133
4	0166G004	Drg. YENI AGUSTINI	Perum Sapphire Residence G-2	081548141529



Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	1660002	KLINIK POLRES PEKALONGAN	JL. RINJANI 1 KAJEN	(0285)382027
2	0166B003	KLINIK PRATAMA DHARMA MULIA	JALAN RAYA KETITANG KIDUL	085842528990
3	0166B004	KLINIK PRATAMA ENY MEDIKA	JALAN RAYA SRAGI NO.1006	(0285)4475035
4	0166B005	KLINIK GRAHA MEDIKA	Jl. P. Diponegoro No. 57	085226797400
5	0166B006	KLINIK PRATAMA KESESI MEDICAL	Komplek Timur Pasar Kesesi	(0285) 4483111

Fasilitas Kesehatan Apotek

No.	Kode Faskes	Nama Faskes BPJS	Alamat Faskes	Telepon Faskes
1	0166A002	IF. RSUD KRATON, Pkl	Jl. Veteran, Pekalongan	(0285)421621
2	0166A005	APOTIK KAJEN	JL. MANDUROREJO NO. 476	(0285)381373
3	0166A006	IF RSUD KAJEN	JL. Jl. Raya Karangari-Karang	(0285)385229
4	1105A003	IF. RSI PKU MUH. PEKAJANGAN	Jl. Ambokembang No. 42-44	(0285)785133

Lampiran 8 : Surat Pengantar Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raya Bojong-Kajen Pekalongan
Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id Email: febi@iainpekalongan.ac.id

Nomor : 269/In.30/M.6/PP.00.9/04/2018
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

28 Maret 2018

Kepada Yth,
Kepala BPJS Kesehatan Kota Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Kisma Nova Fitri
NIM : 2013214468

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPJS Kesehatan Pekalongan)".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ain Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


Agus Fakhрина, M.S.I.
NIP. 197701232003121001

Visi Jurusan Ekonomi Syariah :

Menjadi jurusan yang terkemuka dan kompetitif dalam menghasilkan professional dan entrepreneur di bidang ekonomi syariah berwawasan ke-Indonesiaan di tingkat nasional pada tahun 2036.



Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian



SURAT KETERANGAN

No : 307/VI.02 / 0718

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Lina Semining Garini
NPP : 03622
Jabatan : Staf SDM dan Komunikasi Internal
Alamat : Jl. Singosari No. 1 Pekalongan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Kisma Novia Fitri
Nim : 2013214468
Program Keahlian : Ekonomi Syariah
Perguruan Tinggi : IAIN Pekalongan

Yang bersangkutan telah melaksanakan Riset/ Penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Pekalongan dari tanggal 30 Mei s/d 15 Juli 2018

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 16 Juli 2018
Staf SDM dan Komunikasi Internal



Lina Semining Garini

KANTOR CABANG PEKALONGAN
Jln. Singosari No.01 Pekalongan
Telp. (0285) 433077, 435276
Fax. (0285) 433078
www.bpjs-kesehatan.go.id



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

1. Nama : Kisma Novia Fitri
2. NIM : 2013214468
3. Tempat Tanggal Lahir : Pekalongan, 22 Februari 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Warga Negara : Indonesia
7. Alamat Lengkap : Dk.Pra'an Ds.Salakbrojo RT01/RW04
Kedungwuni – Kab.Pekalongan
8. E-mail : novia.kisma@gmail.com

II. Riwayat Pendidikan Formal

1. SD Islam Al-Murtdalo Cikampek : Lulus tahun 2008
2. SMP Negeri 1 Cikampek : Lulus tahun 2011
3. SMA Islam YMI Wonopringgo : Lulus tahun 2014
4. IAIN Pekalongan : Angkatan 2014



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 | Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.stain-pekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@stain-pekalongan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KISMA NOVIA FITRI
NIM : 2013214468
Fakultas / Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ EKONOMI SYARIAH
E-mail address : novia.kisma@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BPJS Kesehatan
Pekalongan)”**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, Februari 2019



KISMA NOVIA FITRI
NIM. 2013214468

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd

