

### Lampiran 01. Kisi-kisi Instrumen sebelum Uji Coba

Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Soal
Dimensi Kualitas Pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai janji	1	10 item
	Bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan	2	
	Kemampuan dalam memberikan pelayanan	3	
	Kemudahan melakukan pendekatan	4	
	Sikap dan perilaku bersahabat kepada pelanggan	5	
	Menyampaikan segala informasi kepada pelanggan	6	
	Sikap jujur untuk menarik kepercayaan pelanggan	7	
	Terbebas dari bahaya dan resiko	8	
	Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan	9	
	Fasilitas yang nyaman	10	
Kepuasan Pelanggan	Minat berkunjung kembali	11	3 item
	Ketersediaan merekomendasikan	12	
	Kesesuaian dengan harapan	13	

## Lampiran 02. Instrumen Pengumpulan Data sebelum Uji Coba



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang  
Singaraja

Di Tempat

Hal :Pengisian Kuesioner

Dengan hormat,

Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS), sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon dengan hormat ketersediaannya meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS kesehatan.

Diharapkan agar Kepala BPJS kesehatan berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur. Atas kerjasama dan partisipasinya yang diberikan saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Kadek Iin Listyana Dewi

NIM 1517041197

# PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI KOTA SINGARAJA

## Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam mengisi kuesioner ini, diharapkan Saudara/saudari mengisi secara lengkap dan benar daftar isian pada identitas responden dan daftar pernyataan yang tersusun secara sistematis. Untuk menjawab kuesioner tersebut Saudara/saudari mencantumkan tanda pada pilihan jawaban yang tersedia dikolom sebelah kanan.

### Identitas Responden

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : (laki-laki/perempuan)

### Keterangan:

Keterangan	Arti
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
N	Netral
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

## DAFTAR PERTANYAAN

NO	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
	Dimensi Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di janjikan oleh BPJS kesehatan					
2.	Saya merasakan adanya tanggung jawab pegawai terhadap akan pelayanan yang mereka berikan					
3.	Saya merasakan para pegawai BPJS kesehatan memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan					
4.	Saya merasakan para pegawai BPJS kesehatan mudah untuk diajak pendekatan atau komunikasi					
5.	Sikap pegawai BPJS kesehatan saya rasakan sopan dan bersahabat dengan pelanggan					
6.	Saya mendapat informasi yang lengkap dan jelas tentang BPJS kesehatan dari para pegawainya ketika saya menanyakanya					
7.	Para pegawai BPJS kesehatan sangat menarik perhatian saya dan mereka bersikap jujur kepada saya					
8.	Saya merasakan keamanan di BPJS kesehatan lengkap dan terjamin sehingga saya tidak khawatir tentang masalah keamanan					
9.	Saya merasakan bahwa para pegawai terus berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan saya					
10.	BPJS kesehatan memiliki fasilitas yang nyaman dan layak untuk digunakan					
	<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
11.	Apabila ada keperluan, saya tidak ragu untuk berkunjung kembali ke BPJS kesehatan					
12.	Saya sering merekomendasikan BPJS kesehatan kepada orang lain, seperti saudara dan teman saya					
13.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya					

### Lampiran 03. Kisi-kisi Instrumen setelah Uji Coba

Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Soal
Dimensi Kualitas Pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai janji	1	10 item
	Bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan	2	
	Kemampuan dalam memberikan pelayanan	3	
	Kemudahan melakukan pendekatan	4	
	Sikap dan perilaku bersahabat kepada pelanggan	5	
	Menyampaikan segala informasi kepada pelanggan	6	
	Sikap jujur untuk menarik kepercayaan pelanggan	7	
	Terbebas dari bahaya dan resiko	8	
	Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan	9	
	Fasilitas yang nyaman	10	
Kepuasan pelanggan	Minat berkunjung kembali	11	3 item
	Ketersediaan merekomendasikan	12	
	Kesesuaian dengan harapan	13	

## Lampiran 04. Instrumen Pengumpulan Data setelah Uji Coba



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan  
Cabang Singaraja

Di Tempat

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan hormat,

Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS), sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon dengan hormat ketersediaannya meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS kesehatan.

Diharapkan agar Kepala BPJS kesehatan berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur. Atas kerjasama dan partisipasinya yang diberikan saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Kadek Iin Listyana Dewi

NIM 1517041197

# PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI KOTA SINGARAJA

## Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam mengisi kuesioner ini, diharapkan Saudara/saudari mengisi secara lengkap dan benar daftar isian pada identitas responden dan daftar pernyataan yang tersusun secara sistematis. Untuk menjawab kuesioner tersebut Saudara/saudari mencantumkan tanda pada pilihan jawaban yang tersedia dikolom sebelah kanan.

### Identitas Responden

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : (laki-laki/perempuan)

### Keterangan:

Keterangan	Arti
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
N	Netral
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

## DAFTAR PERTANYAAN

NO	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
	Dimensi Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di janjikan oleh BPJS kesehatan					
2.	Saya merasakan adanya tanggung jawab pegawai terhadap akan pelayanan yang mereka berikan					
3.	Saya merasakan para pegawai BPJS kesehatan memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan					
4.	Saya merasakan para pegawai BPJS kesehatan mudah untuk diajak pendekatan atau komunikasi					
5.	Sikap pegawai BPJS kesehatan saya rasakan sopan dan bersahabat dengan pelanggan					
6.	Saya mendapat informasi yang lengkap dan jelas tentang BPJS kesehatan dari para pegawainya ketika saya menanyakanya					
7.	Para pegawai BPJS kesehatan sangat menarik perhatian saya dan mereka bersikap jujur kepada saya					
8.	Saya merasakan keamanan di BPJS kesehatan lengkap dan terjamin sehingga saya tidak khawatir tentang masalah keamanan					
9.	Saya merasakan bahwa para pegawai terus berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan saya					
10.	BPJS kesehatan memiliki fasilitas yang nyaman dan layak untuk digunakan					
	<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
11.	Apabila ada keperluan, saya tidak ragu untuk berkunjung kembali ke BPJS kesehatan					
12.	Saya sering merekomendasikan BPJS kesehatan kepada orang lain, seperti saudara dan teman saya					
13	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya					



## Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen

### 4.2 Reliabilitas Data Kecil

#### Kualitas Pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	3

#### Kepuasan Pelanggan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	10





X7	Pearson Correlation	-.284	.130	-.022	.255	-.102	.625**	1	.218	.408*	.320	.454*
	Sig. (2-tailed)	.128	.494	.910	.174	.592	.000		.248	.025	.085	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.404*	.445*	-.008	.031	.382*	.273	.218	1	.481**	.255	.646**
	Sig. (2-tailed)	.027	.014	.965	.869	.037	.145	.248		.007	.174	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.277	.122	.222	-.077	.263	.315	.408*	.481**	1	.157	.576**
	Sig. (2-tailed)	.139	.522	.238	.685	.161	.090	.025	.007		.407	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.264	.200	.298	.277	.017	.275	.320	.255	.157	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.158	.290	.109	.138	.927	.142	.085	.174	.407		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Xtotal	Pearson Correlation	.594**	.616**	.591**	.479**	.416*	.490**	.454*	.646**	.576**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.007	.022	.006	.012	.000	.001	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.514**	.348	.817**
	Sig. (2-tailed)		.004	.060	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.514**	1	.357	.788**
	Sig. (2-tailed)	.004		.053	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.348	.357	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.060	.053		.000
	N	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.817**	.788**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

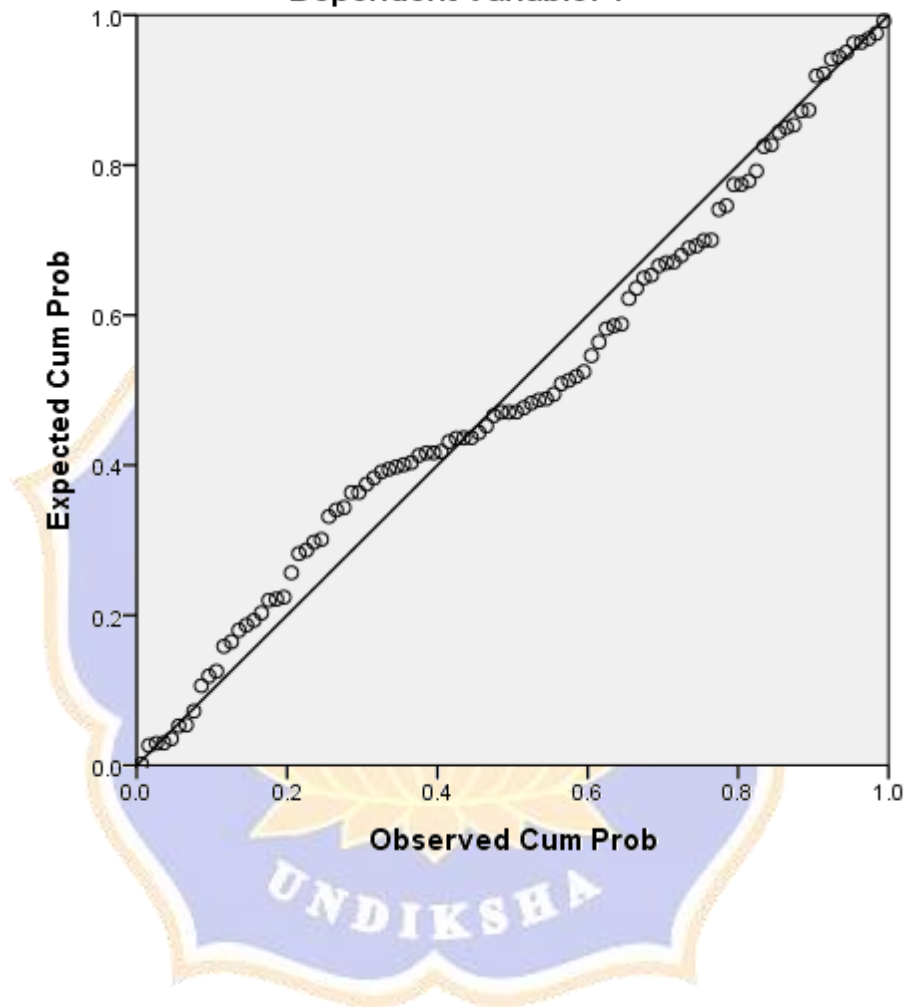
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 06. Hasil Pengujian Asumsi

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Y



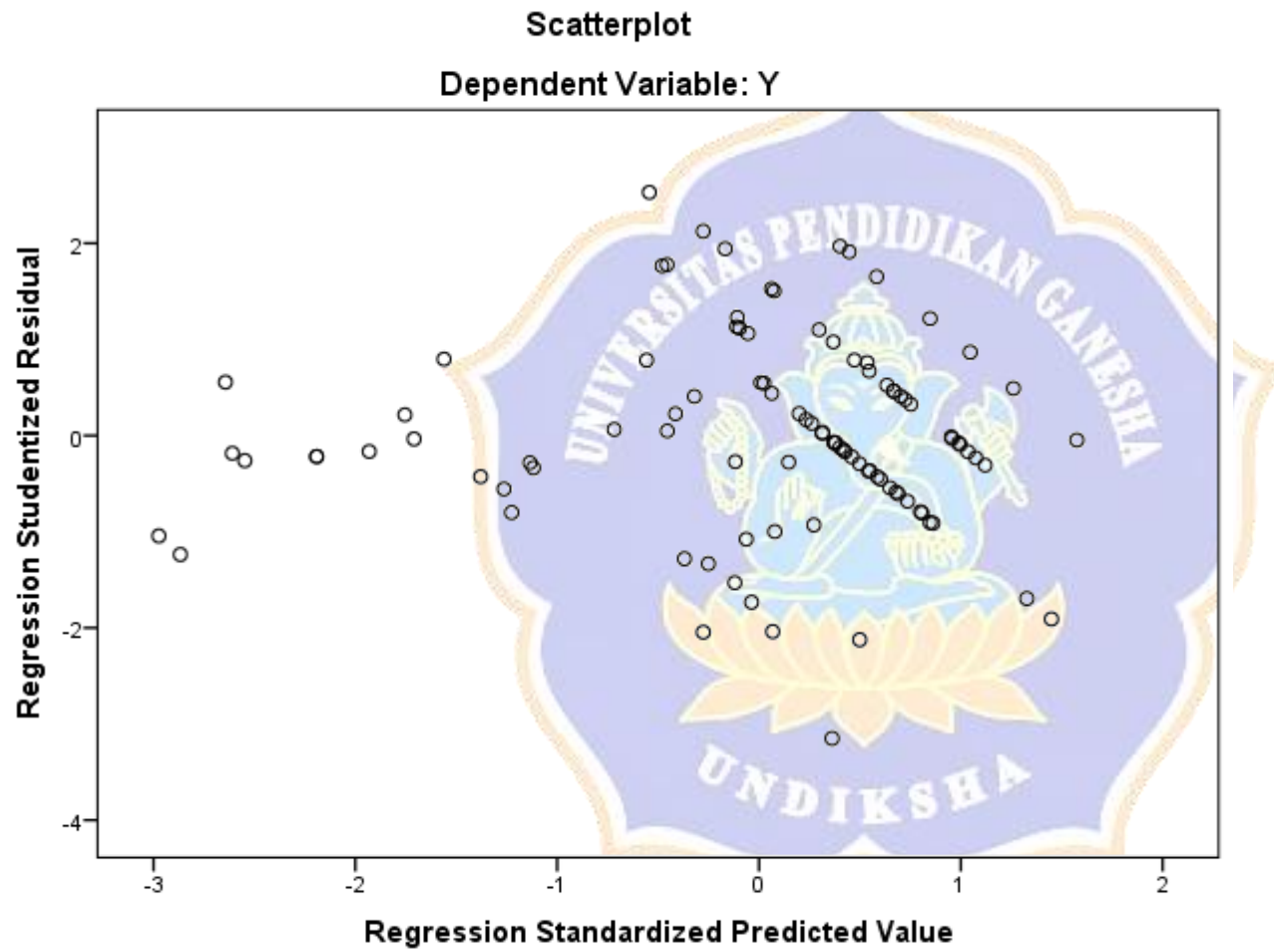
**Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.018	.631		.029	.977					
X1	.491	.188	.200	2.618	.010	.646	.267	.140	.492	2.032
X2	.494	.199	.200	2.476	.015	.640	.254	.132	.436	2.292
X3	-.318	.193	-.129	-1.644	.104	.527	-.172	-.088	.461	2.167
X4	.274	.167	.113	1.643	.104	.570	.172	.088	.602	1.662
X5	.308	.167	.126	1.846	.068	.596	.192	.099	.612	1.634
X6	.227	.180	.092	1.256	.212	.609	.132	.067	.533	1.875
X7	.432	.178	.177	2.429	.017	.634	.249	.130	.537	1.863
X8	-.026	.158	-.011	-.163	.871	.472	-.017	-.009	.660	1.514
X9	.528	.190	.218	2.782	.007	.677	.283	.149	.467	2.144
X10	.410	.167	.169	2.449	.016	.628	.251	.131	.604	1.657

a. Dependent Variable: Y

### Uji Heteroskedatisitas



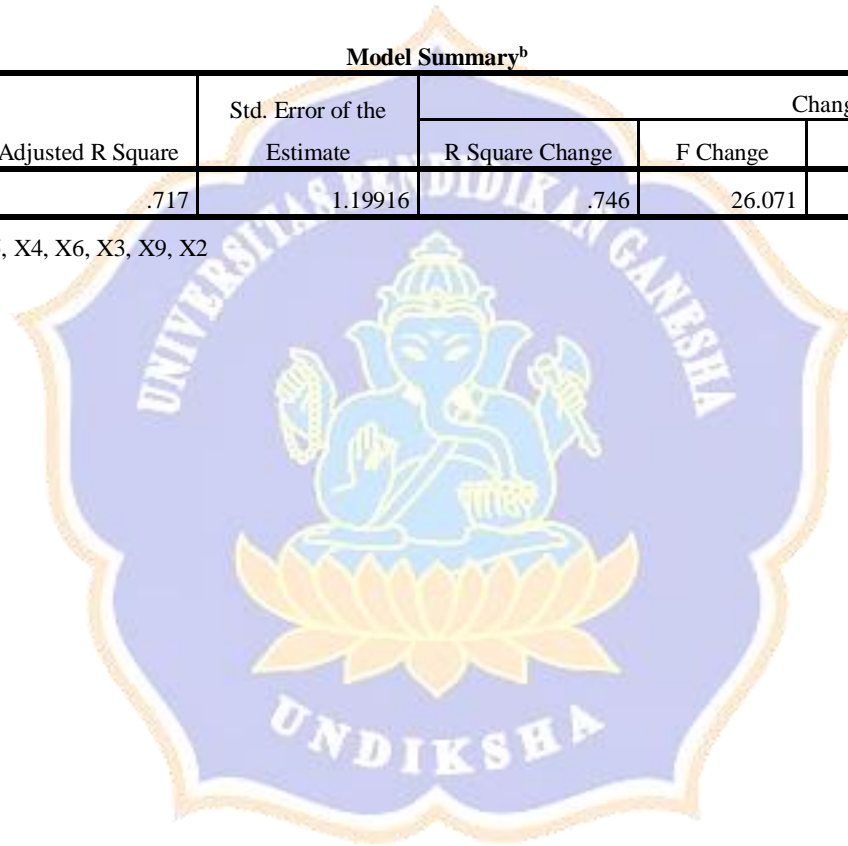
## Hasil Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.863 <sup>a</sup>	.746	.717	1.19916	.746	26.071	10	89	.000

a. Predictors: (Constant), X10, X8, X1, X7, X5, X4, X6, X3, X9, X2

b. Dependent Variable: Y





**Hasil Uji Regresi Berganda dan Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.018	.631		.029	.977			
X1	.491	.188	.200	2.618	.010	.646	.267	.140
X2	.494	.199	.200	2.476	.015	.640	.254	.132
X3	-.318	.193	-.129	-1.644	.104	.527	-.172	-.088
X4	.274	.167	.113	1.643	.104	.570	.172	.088
X5	.308	.167	.126	1.846	.068	.596	.192	.099
X6	.227	.180	.092	1.256	.212	.609	.132	.067
X7	.432	.178	.177	2.429	.017	.634	.249	.130
X8	-.026	.158	-.011	-.163	.871	.472	-.017	-.009
X9	.528	.190	.218	2.782	.007	.677	.283	.149
X10	.410	.167	.169	2.449	.016	.628	.251	.131

a. Dependent Variable: Y

## Hasil Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	374.888	10	37.489	26.071	.000 <sup>b</sup>
	Residual	127.980	89	1.438		
	Total	502.868	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X10, X8, X1, X7, X5, X4, X6, X3, X9, X2



## Lampiran 07. Tabulasi Data Observasi Awal

### 1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal.

- Diberikan skor 5 apabila jawaban yang diberikan Sangat Stuju (SS).
- Diberikan skor 4 apabila jawaban yang diberikan Setuju (SS).
- Diberikan skor 3 apabila jawaban yang diberikan Netral (N).
- Diberikan skor 2 apabila jawaban yang diberikan Tidak Setuju (TS).
- Diberikan skor 1 apabila jawaban yang diberikan Sangat Tidak Setuju (STS).

- Skor Tertinggi = Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Respdnen.
- Skor Terendah = Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Respdnen.

### 2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Nilai tertinggi	: 5
Nilai terendah	: 1
Jumlah responden	: 10
Jumlah pernyataan	: 10
Skor tertinggi (5 x 10 x 1)	: 50
Skor terendah (1 x 10 x 1)	: 10
Banyaknya kategori	: 5 kelas (sangat tinggi, tinggi, sedang, dan sangat rendah).

$$\text{Interval} = \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah} = 50 - 10 = 40$$

---

$$\frac{\text{Banyak kategori}}{5}$$

### Rentang skor

Skor	Kategori
6-11	Sangat rendah
12-17	Rendah
18-23	Sedang
24-29	Tinggi
30-35	Sangat tinggi

Nilai Keseluruhan Responden

Skor Tertinggi (5 x 10 x 10) = 500

Skor Terendah (1 x 10 x 10) = 100

$Interval = \frac{Skor\ tertinggi - skor\ terendah}{Banyak\ kategori} = \frac{500 - 100}{5} = 80$

### Rentang skor keseluruhan

Skor	Kategori
104-152	Sangat rendah
153-201	Rendah
202-250	Sedang
251-299	Tinggi
300-348	Sangat tinggi