

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Tujuan Penelitan	8
1.5.2 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas pelayanan.....	10
2.1.1.1 Dimensi Kualitas pelayanan	10
2.1.2 Pengertian Reputasi	11
2.1.2.1 Dimensi Reputasi Perusahaan.....	12
2.1.3 Pengertian Harga premi asuransi	13
2.1.3.1 Dimensi Harga Premi.....	14
2.1.4 Pengertian Kepuasan Peserta	14

2.1.4.1	Dimensi Kepuasan peserta	15
2.2	Hubungan antar Variabel	17
2.2.1	Hubungan Kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan peserta	17
2.2.2	Hubungan reputasi perusahaan (X2) terhadap kepuasan peserta	17
2.2.3	Hubungan Harga Premi (X3) berpengaruh terhadap kepuasan peserta	18
2.3	Hipotesis	18
2.4	Desain Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	20
3.1.1	Tempat Penelitian	20
3.1.2	Waktu Penelitian.....	20
3.1.3	Jenis Penelitian.....	20
3.2	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.2.1	Populasi.....	20
3.2.2	Sampel	20
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3.1	Jenis Data	22
3.3.2	Sumber Data.....	23
3.4	Operasional Variabel	23
3.4.1	Kualitas Pelayanan (X1)	24
3.4.2	Reputasi Perusahaan (X2).....	24
3.4.3	Harga Premi (X3).....	24
3.4.4	Kepuasan peserta (Y1)	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1	Uji Validitas	30
3.5.2	Uji Reliabilitas	31
3.6	Uji Prasyarat Analisis Data	32
3.6.1	Uji Normalitas.....	32
3.6.2	Uji Multikolineritas.....	33
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.6.4	Uji Autokorelasi.....	34
3.7	Metode Analisis Data.....	34

3.7.1	Analisis regresi berganda	34
3.7.2	Pengujian hipotesis secara simultan melalui Uji F	35
3.7.3	Pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t.....	36
3.7.4	Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		38
4.1	Karakteristik Responden.....	38
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.2	Berdasarkan kelas rawat atau harga premi	39
4.1.3	Berdasarkan jumlah tanggungan dalam satu keluarga	39
4.1.4	Berdasarkan jumlah penggunaan layanan BPJS Kesehatan dalam setahun.....	40
4.2.	Hasil Analisis Data	40
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.2.1.1	Uji Validitas	41
4.2.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.3	Hasil Uji Prasyarat Analisis Data.....	45
4.3.1	Uji Normalitas.....	45
4.3.2	Uji Multikolinearitas	46
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.3.4	Uji Autokorelasi.....	47
4.4	Analisis Data.....	48
4.4.1	Uji Regresi Berganda.....	48
4.4.2	Uji F	49
4.4.3	Uji t	50
4.4.4	Koefisien Determinasi	51
BAB V PEMBAHASAN		53
5.1	Pembahasan hasil penelitian	53
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Harga Premi terhadap kepuasan Peserta	53
5.1.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta.....	53
5.1.3	Pengaruh Reputasi terhadap kepuasan Peserta	54
5.1.4	Pengaruh Harga Premi terhadap Kepuasan Peserta	54
5.2	Temuan Penelitian	55

5.3	Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB VI PENUTUP		56
6.1	Kesimpulan	56
6.2	Implikasi Penelitian	57
6.2.1	Implikasi Teoritis	57
6.2.2	Implikasi Praktis	57
6.3	Saran	57
6.3.1	Bagi Perusahaan.....	57
6.3.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		61

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Hal
1.1	Tabel Jumlah peserta (PBPU) Periode bulan Januari 2019 – Mei 2019 ...	3
2.1	Hasil penelitian terdahulu	15
3.1	Skala Likert	21
3.2	Operasional variabel	23
3.3	Tingkat Reabilitas berdasarkan Nilai Alpha	30
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan pemilihan Harga premi	37
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan jumlah tanggungan	38
4.5	Hasil Uji Validitas	39
4.6	Hasil Uji Reliabilitas untuk Kualitas Pelayanan	42
4.7	Hasil Uji Reliabilitas untuk reputasi	42
4.8	Hasil Uji Reliabilitas untuk harga	42
4.9	Hasil Uji Reliabilitas untuk kepuasan peserta	43
4.10	Hasil Uji Normalitas	43
4.11	Hasil Uji Multikolineritas	45
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.13	Hasil Uji Autokorelasi	47
4.14	Hasil Uji Regresi Berganda	47
4.15	Hasil Uji F	49
4.16	Hasil Uji t	50
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Hal
1.1	Hasil Pra Survey kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan	4
1.2	Hasil Pra Survey reputasi	4
1.3	Hasil Pra Survey Harga Premi	5
2.1	Desain Penelitian	18
4.3	Hasil Uji Scatterplot	46

DAFTAR LAMPIRAN

Nama Lampiran	Hal
Lampiran I Data Peserta Bukan Penerima Upah	61
Lampiran II Pra Survey Penelitian	61
Lampiran III Hasil Pra Survey	62
Lampiran IV Kuesioner Responden	63
Lampiran V Karakteristik Responden	65
Lampiran VI Hasil Uji Validitas	66
Lampiran VII Hasil Uji Reliabilitas	72
Lampiran VIII Data Tabulasi responden	73
Lampiran IX Hasil Uji Prasyarat Analisis	84
Lampiran X Hasil Uji Regresi Berganda	87
Lampiran XI Hasil uji Koefisien Determinasi	88