

LAMPIRAN

Lampiran 1

Data Jumlah Peserta bukan peserta Mandiri

Tahun	Jumlah Peserta	Jumlah Peserta
2019	Januari	646,719 Peserta
2019	Februari	650,061 Peserta
2019	Maret	640,284 Peserta
2019	April	640,710 Peserta
2019	Mei	650,814 Peserta
Total		3,228,558 Peserta

Lampiran II Pra Survey

Pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, Reputasi perusahaan dan Harga Premi BPJS Kesehatan :

1. Apakah kualitas pelayanan yang di berikan BPJS kesehatan sesuai dengan yang anda Harapkan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 Alasan :

2. Apakah reputasi BPJS Kesehatan sesuai dengan pelayanan kualitas yang anda harapkan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 Alasan :

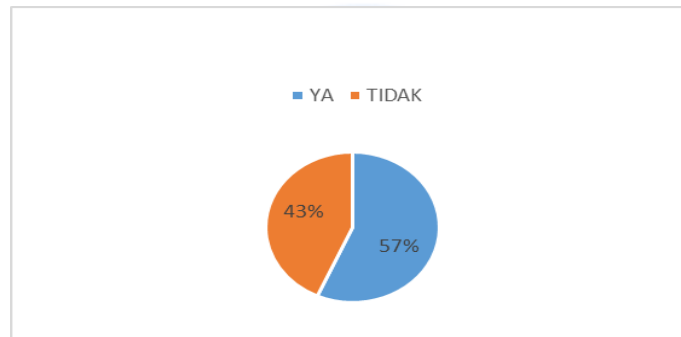
3. Apakah Harga premi BPJS kesehatan sudah sebanding dengan kualitas pelayanan yang di berikan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 Alasan :

Lampiran III Hasil Pra Survey

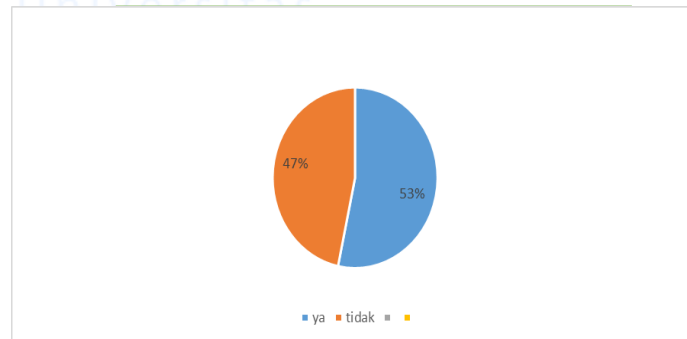
Hasil Pra Survey terhadap Kualitas Pelayanan



Hasil Pra-Survey terhadap Reputasi



Hasil Pra- Survey terhadap Harga Premi



Lampiran IV

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Identitas Responden

Jenis Kelamin :

Frekuensi Pemakaian layanan JKN dalam setahun :

Jumlah Tanggungan :

Kelas Rawat :

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	RR	S	SS
	Kualitas Pelayanan	1	2	3	4	5
1	Lingkungan Kantor BPJS Kesehatan KC Tangerang yang bersih dan rapi					
2	Kondisi ruang tunggu loket nyaman dengan ac yang dingin					
3	Pelayanan BPJS kesehatan mudah dalam proses administrasinya					
4	Pelayanan BPJS Kesehatan memberikan aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah mendapatkan pelayanan					
5	Petugas loket memberikan pelayanan dengan ramah kepada peserta PBPU pada saat datang ke loket					
6	Layanan customer care 24 mudah di dapatkan peserta					
7	Jaminan pelayanan yang tidak terkena iur biaya bagi peserta BPJS kesehatan					
8	Pelayanan yang adil dan tidak diskriminasi kepada peserta PBPU					
9	Petugas loket memberikan salam cuaca kepada peserta PBPU pada saat data ke loket					
10	Petugas memberikan pelayanan secara prima kepada seluruh peserta PBPU					
	Reputasi Perusahaan					

11	BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan jaminan kesehatan kepada Peserta PBPU					
12	BPJS Kesehatan sudah memiliki rekam jejak yang kompeten dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan kepada masyarakat					
13	BPJS Kesehatan sudah terpecaya dalam memberikan pelayanan jasa asuransi yang sebelumnya di kenal dengan PT ASKES					
14	BPJS Kesehatan sudah dipercaya dengan memberikan pelayanan yang mudah					
15	Pegawai BPJS Kesehatan memberikan pelayanan secara handal dan profesional					
16	BPJS Kesehatan memiliki kemampuan yang handal dalam mengelola jaminan kesehatan nasional					
17	BPJS Kesehatan memberikan dana CSR kepada masyarakat					
18	BPJS Kesehatan memberikan penyuluhan kepada masyarakat untuk hidup sehat					
	Harga Premi					
19	Harga premi yang di tawarkan terjangkau semua kalangan masyarakat					
20	Harga premi yang dibayar dapat memangkas biaya pengobatan peserta PBPU					
21	Harga premi sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapat peserta PBPU					
22	Premi yang di bayarkan sesuai dengan seluruh jaminan yang di dapatkan					
23	Harga premi memberikan manfaat yang banyak kepada peserta PBPU					
24	Harga premi yang di bayarkan membuat peserta PBPU tidak khawatir lagi apabila ingin mendapatkan pelayanan kesehatan					
25	Harga premi yang di bayarkan dapat menanggung semua jenis penyakit					
26	Harga yang lebih murah daripada asuransi lainnya					

27	Harga premi yang di bayarkan memberikan manfaat seumur hidup bagi peserta PBPU					
	Kepuasan Peserta					
28	Pelayanan loket di berikan dengan pelayanan prima yang terstandar					
29	Pelayanan yang mudah dalam pengurusan administrasi					
30	Pelayanan yang cepat dan memberikan solusi					
31	Pelayanan yang di dapatkan sesuai yang di harapkan peserta PBPU					
32	Pelayanan yang lebih cepat mempersingkat waktu dalam pengurusan administrasi					
33	Peserta PBPU lebih tenang ketika mengalami sakit dalam mendapatkan penanganan pengobatan					
	Total					

Lampiran V

Karakteristik Responden

Data Tabulasi berdasarkan Responden karakteristik 100 (seratus) responden yang sudah terdaftar sebagai peserta jaminan kesehatan nasional segmen peserta bukan penerima upah yang sudah pernah datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang yang berada di Tangerang

Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	44
2	Perempuan	66
	Total	100

Frekuensi Penggunaan layanan BPJS Kesehatan dalam setahun

No	Jumlah Kunjungan	Jumlah
1	1 Kali	34
2	2 Kali	27
3	>3Kali	39
	Total	100

Jumlah Tanggungan dalam keluarga

No	Jumlah Tanggungan	Jumlah
1	1 Anggota	43
2	2 Anggota	22
3	>3 Anggota	35
	Total	100

Pemilihan Harga Premi yang di pilih

No	Harga Premi	Jumlah
1	Kelas 1 (Rp 160.000)	39
2	Kelas 2 (Rp 110.000)	40
3	Kelas 3 (Rp 42.000)	21
	Total	100

Lampiran VI

Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	,520*	,479*	,526*	,696*	,586*	,611*	,426*	,253*	,412**	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	,520*	1	,681*	,510*	,606*	,713*	,693*	,466*	,333*	,565**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1_3	Pearson Correlation	,479*	,681*	1	,606*	,587*	,616*	,574*	,604*	,396*	,504**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	,526*	,510*	,606*	1	,551*	,552*	,544*	,493*	,406*	,437**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	,696*	,606*	,587*	,551*	1	,663*	,592*	,397*	,124	,303**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,220	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_6	Pearson Correlation	,586*	,713*	,616*	,552*	,663*	1	,799*	,418*	,259*	,455**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7	Pearson Correlation	,611*	,693*	,574*	,544*	,592*	,799*	1	,531*	,379*	,540**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8	Pearson Correlation	,426*	,466*	,604*	,493*	,397*	,418*	,531*	1	,630*	,679**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1_9	Pearson Correlation	,253*	,333*	,396*	,406*	,124	,259*	,379*	,630*	1	,634**	,582**
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	,000	,000	,220	,009	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_10	Pearson Correlation	,412*	,565*	,504*	,437*	,303*	,455*	,540*	,679*	,634*	1	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALX1	Pearson Correlation	,734*	,802*	,814*	,761*	,750*	,807*	,830*	,744*	,582*	,675**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	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).

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	,772**	,717**	,613**	,712**	,628**	,549**	,655**	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	,772**	1	,707**	,666**	,602**	,702**	,511**	,566**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	,717**	,707**	1	,695**	,664**	,695**	,574**	,658**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	,613**	,666**	,695**	1	,728**	,790**	,683**	,619**	,862**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_5	Pearson Correlation	,712**	,602**	,664**	,728**	1	,716**	,693**	,682**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_6	Pearson Correlation	,628**	,702**	,695**	,790**	,716**	1	,691**	,619**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_7	Pearson Correlation	,549**	,511**	,574**	,683**	,693**	,691**	1	,643**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_8	Pearson Correlation	,655**	,566**	,658**	,619**	,682**	,619**	,643**	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,836**	,816**	,845**	,862**	,866**	,868**	,807**	,814**	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).

Lanjutan lamp VI

Correlations

	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	TOTAL_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	,706*	,785*	,699*	,706*	,709*	,527*	,372*	,428*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_2	Pearson Correlation	,706*	1	,712*	,776*	,785*	,764*	,681*	,518*	,527*
	Sig. (2-tailed)			,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X3_3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,785*	,712*	1	,793*	,774*	,758*	,636*	,452*	,535*	,867**
X3_4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,699*	,776*	,793*	1	,806*	,744*	,587*	,542*	,600*	,878**
X3_5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,706*	,785*	,774*	,806*	1	,817*	,654*	,611*	,650*	,914**
X3_6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,709*	,764*	,758*	,744*	,817*	1	,604*	,507*	,586*	,876**
X3_7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,527*	,681*	,636*	,587*	,654*	,604*	1	,546*	,578*	,784**
X3_8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,372*	,518*	,452*	,542*	,611*	,507*	,546*	1	,720*	,698**
X3_8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

X3_9	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,428*	,527*	,535*	,600*	,650*	,586*	,578*	,720*	1	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
TOTAL_X3	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,806*	,872*	,867*	,878*	,914*	,876*	,784*	,698*	,747*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Lanjutan Lamp VI

		Correlations						
		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	TOTAL_Y1
Y1_1	Pearson Correlation	1	,648**	,697**	,568**	,577**	,643**	,756**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1_2	Pearson Correlation	,648**	1	,762**	,729**	,764**	,687**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1_3	Pearson Correlation	,697**	,762**	1	,677**	,738**	,712**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1_4	Pearson Correlation	,568**	,729**	,677**	1	,677**	,626**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1_5	Pearson Correlation	,577**	,764**	,738**	,677**	1	,655**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1_6	Pearson Correlation	,643**	,687**	,712**	,626**	,655**	1	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_Y1	Pearson Correlation	,756**	,846**	,833**	,779**	,778**	,797**	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).

Lampiran VII

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	10

Hasil Uji Reliabilitas Reputasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	8

Hasil Uji Reliabilitas Harga Premi (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	9

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta (Y1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	6

Lampiran VIII

Data Tabulasi Responden

Kualitas Pelayanan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	38
5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	39
5	4	4	3	5	3	3	4	2	4	33
5	5	5	4	4	5	5	2	3	4	38
5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	39
5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	41
4	5	4	3	5	5	5	3	2	3	36
5	5	3	5	5	5	5	3	2	3	38
5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	41
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43
4	4	5	4	5	4	4	4	1	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	38

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	37
5	5	5	3	5	5	5	3	1	4	37
4	4	5	4	4	4	4	3	3	1	35
5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	31
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	33
4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	29
4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	26
3	4	2	2	4	4	4	1	2	2	26
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	44
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	31
3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	25
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	32
5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	37
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	34
3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	38
2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	27
4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35

4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	31
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	38
4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	41
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	2	2	2	4	4	3	4	2	2	27
4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	34
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	35

4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

Reputasi

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL X2
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	3	4	31
5	5	4	4	5	4	4	4	35
5	3	4	3	4	3	3	5	30
3	3	4	4	4	4	3	4	29
4	3	4	4	5	3	4	5	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	3	5	3	3	3	28
3	4	4	3	4	4	3	4	29
5	4	4	4	4	5	5	4	35
4	4	5	5	4	4	4	3	33
5	4	5	5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	5	4	4	4	33
5	5	5	4	5	5	4	3	36
5	5	5	5	5	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	3	2	4	3	3	3	26
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	4	4	3	5	33
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	3	3	4	3	2	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	5	5	5	5	5	3	5	38
4	4	3	3	3	3	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	5	5	3	3	3	3	5	32

4	3	3	4	3	3	2	2	24
3	4	2	2	2	3	2	2	20
4	3	4	2	3	3	2	4	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	4	4	4	4	4	35
3	3	3	3	3	3	3	4	25
3	3	3	3	2	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	3	3	2	2	3	3	22
3	3	3	4	4	4	5	5	31
3	3	3	4	5	4	4	5	31
4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	3	4	5	4	4	4	32
5	5	4	4	4	4	1	5	32
4	4	4	2	3	2	2	3	24
2	4	4	4	2	4	2	2	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	5	5	4	4	5	37
4	4	4	3	4	4	4	5	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	4	4	3	3	3	27
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	4	3	3	4	3	4	27
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	5	5	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40

4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	4	4	4	4	30
4	3	4	4	5	3	4	4	31
2	2	2	2	2	2	2	2	16
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	5	5	5	4	35
4	5	4	5	4	4	4	5	35
5	5	4	5	5	4	5	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	1	3	3	3	3	2	2	19
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	3	4	4	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	4	3	4	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	3	3	4	30
4	4	4	3	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	3	4	4	4	3	3	29
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	4	3	4	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	4	3	4	3	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	3	3	30

Harga Premi

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	TOTALX3
4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	4	4	4	2	4	4	31
3	4	4	4	4	5	5	4	4	37
3	5	5	5	5	4	5	3	5	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	3	4	4	4	3	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	3	4	4	4	4	5	5	35
3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
4	5	3	4	5	4	5	5	4	39
2	4	4	3	3	3	5	5	5	34
4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	5	5	37
3	4	4	4	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
2	3	2	4	3	2	4	4	5	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
2	4	3	3	3	3	3	4	4	29
4	4	4	4	5	4	5	5	5	40
1	3	2	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
1	3	3	3	3	3	5	5	5	31
3	2	3	3	2	2	3	2	2	22
3	3	2	2	3	2	3	3	3	24
2	3	2	3	3	2	4	5	3	27
2	4	3	4	3	3	3	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
3	5	3	4	5	4	4	5	5	38
4	4	4	4	3	4	5	4	4	36
3	3	3	2	2	3	2	2	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
4	5	4	4	5	5	5	5	4	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	4	3	4	4	3	5	4	34
4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
2	4	4	4	4	4	2	4	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	5	5	4	5	4	4	41
5	4	4	5	5	5	3	5	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
4	4	4	4	3	3	5	5	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
1	1	3	3	3	3	3	5	5	27
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	4	3	3	2	3	4	28
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
1	1	1	1	1	1	1	4	3	14
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
4	4	5	5	5	3	4	5	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	5	4	5	3	5	4	38
5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
5	5	4	5	5	4	4	5	5	42

4	4	4	5	4	4	2	4	4	35
2	2	3	2	3	2	2	2	3	21
4	5	4	4	5	5	5	5	4	41
4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
4	5	4	4	5	5	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
4	5	4	5	5	5	4	4	4	40
4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

Lanjutan Lampiran VIII

Kepuasan Peserta

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TOTAL Y
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	5	4	26
4	4	3	5	4	4	24
3	4	3	3	4	4	21
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	5	4	4	28

5	5	5	4	4	4	27
4	3	3	4	4	3	21
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	4	4	23
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	4	20
5	5	5	5	5	4	29
5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	4	29
2	2	3	3	3	2	15
2	3	2	3	3	3	16
3	3	3	4	3	4	20
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	5	5	5	30
2	2	2	3	2	3	14
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18

4	4	4	5	4	4	25
3	3	3	3	4	3	19
5	5	5	5	4	5	29
5	4	3	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
4	2	2	2	2	2	14
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	2	17
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	4	3	4	20
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	3	21
5	5	5	5	4	5	29
4	4	3	3	4	4	22
5	5	5	5	5	5	20
4	4	4	5	4	4	25
4	1	3	3	2	2	15
4	4	4	4	4	5	25
2	2	2	2	3	3	14
5	5	5	4	4	4	27
2	2	2	2	3	2	13
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26
4	3	4	4	4	4	23
4	5	5	4	5	4	27
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
3	2	3	3	3	3	17
4	4	4	5	4	4	25
2	4	4	5	4	4	23
4	5	4	4	4	5	26
3	4	2	4	3	2	18
4	4	4	4	4	3	23

4	5	4	5	4	4	26
3	4	3	5	3	3	21
4	5	4	5	4	3	25
5	4	4	5	5	4	27
4	4	2	4	4	4	22
5	4	4	5	4	5	27
4	5	4	5	5	4	27
2	4	4	4	4	3	21
4	5	3	4	4	3	23
4	4	4	5	4	4	25
1	4	4	4	4	3	20
4	4	3	4	3	4	22
3	5	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	16
4	5	3	4	4	4	24

Lampiran IX

Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,87464004
	Absolute	,117
Most Extreme Differences	Positive	,061
	Negative	-,117
Kolmogorov-Smirnov Z		1,173
Asymp. Sig. (2-tailed)		,127

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,612	2,106		,765	,446		
Kualitas Pelayanan	,215	,117	,264	1,843	,068	,231	4,326
Reputasi	,205	,113	,256	1,813	,073	,239	4,180
Harga Premi	,213	,059	,315	3,632	,000	,632	1,583

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Uji Heteroskedastisitas

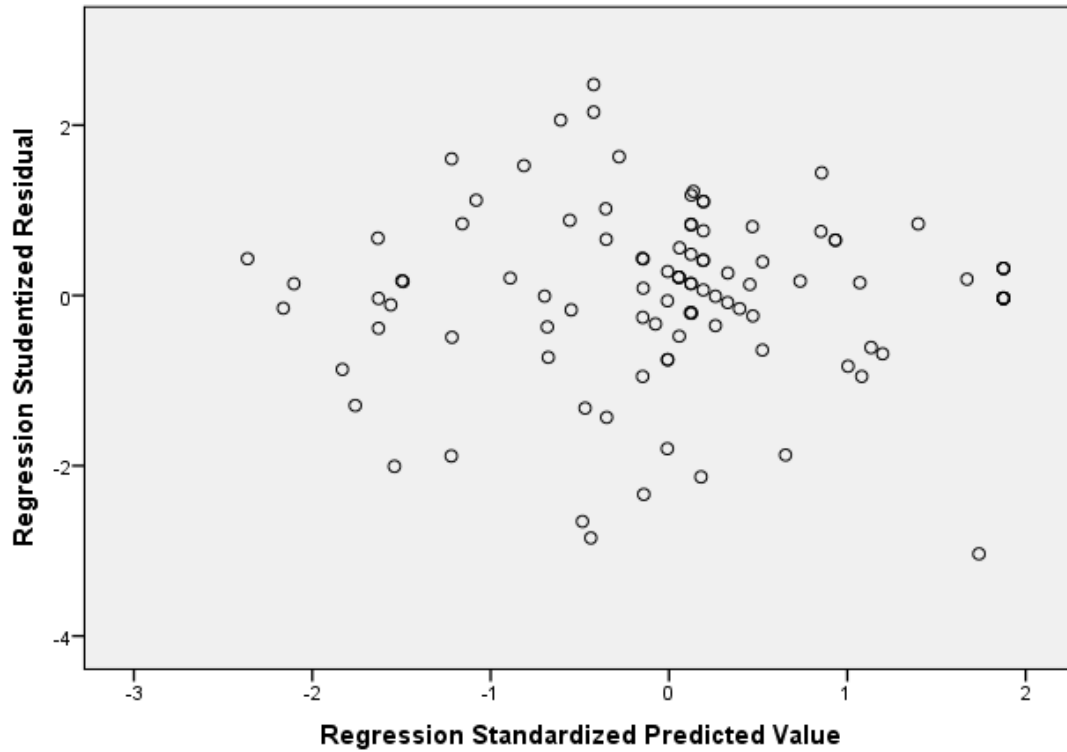
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,599	1,415		2,542	,013
Kualitas Pelayanan	,048	,078	,127	,615	,540
Reputasi	-,009	,076	-,024	-,119	,906
Harga Premi	-,085	,039	-,268	-1,141	,135

a. Dependent Variable: Abs_RES

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Peserta



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,737 ^a	,544	,529	2,919	2,246

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Lampiran X

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	1,612	2,106
Kualitas Pelayanan	,215	,117
Reputasi	,205	,113
Harga Premi	,213	,059

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	974,498	3	324,833	38,118	,000 ^b
Residual	818,092	96	8,522		
Total	1792,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

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

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,612	2,106		,765	,446
Kualitas Pelayanan	,215	,117	,264	1,843	,068
Reputasi	,205	,113	,256	1,813	,073
Harga Premi	,213	,059	,315	3,632	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Lampiran XI**Hasil Uji Koefisien Determinasi****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,737 ^a	,544	,529	2,919

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta