

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis statistik secara parsial, variabel *Tangible* (X1) diperoleh nilai t hitung $3,180 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.
2. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, variabel *Reliability* (X2) diperoleh nilai t hitung $2,460 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.
3. Berdasarkan hasil perhitungan statistik, variabel *Responsiveness* (X3) diperoleh nilai t hitung $2,460 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikan $0,016 < 0,05$. artinya H_3 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.
4. Berdasarkan analisis statistik secara parsial, variabel *Emphaty* (X4) diperoleh nilai t tabel sebesar $1,661$. Nilai t hitung $2,443 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikan $0,016 < 0,05$, artinya H_4 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.

5. Berdasarkan analisis statistik secara parsial, variabel *Assurance* (X5) diperoleh nilai $t_{hitung} 2,555 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan $0,012 < 0,05$, artinya H_5 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.
6. Berdasarkan hasil analisis statistik secara simultan, *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Assurance* (X5) terhadap Kepuasan Peserta diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $19,439 > 3,09$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_6 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.

5.2 Implikasi

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah (Azaluddin, 2023:13). Hasil penelitian ini mengenai Pengaruh *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Assurance* (X5) terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.

1. Implikasi *Tangible* terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, maka hal ini

menunjukkan bahwa semakin baik aspek fisik yang ditampilkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta, karena mereka merasa dilayani secara profesional dan layak. Oleh karena itu, pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang, khususnya pada layanan aspek fisik, disarankan untuk terus meningkatkan pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan fasilitas kantor, penampilan pegawai, hingga kelengkapan sarana informasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kepuasan peserta secara berkelanjutan.

2. Implikasi *Reliability* terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, maka hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat *reliability* dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan peserta dalam menggunakan layanan. Pelayanan yang andal menciptakan pengalaman positif yang secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan peserta di Cabang Kota Padang. Hal ini dapat dilakukan melalui kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai janji.

3. Implikasi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, maka dapat disimpulkan bahwa tingginya tingkat *responsiveness* dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang akan

meningkatkan persepsi positif dan kepuasan. Layanan yang cepat, tanggap, dan sigap menunjukkan komitmen institusi dalam memenuhi kebutuhan peserta secara optimal. Perlu untuk mempertahankannya dengan cara kesigapan dan kesediaan petugas atau karyawan dalam membantu peserta serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

4. Implikasi *Empathy* terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *emphaty* dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan akan membuat peserta merasa lebih dihargai, didengar, dan dipahami. Hal ini secara langsung meningkatkan kepuasan peserta, memperkuat loyalitas, dan menciptakan citra positif terhadap perusahaan. Namun, perusahaan juga harus meningkatkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap peserta secara individual, termasuk kesediaan untuk memahami kebutuhan, kondisi, dan harapan peserta sehingga semakin meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.

5. Implikasi *Assurance* terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan melalui pelayanan yang profesional, sopan, dan meyakinkan, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu terus meningkatkan aspek jaminan yang

diberikan seperti, pengetahuan, kemampuan, sikap sopan, serta rasa percaya.

5.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman awal dan referensi dalam memahami bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan peserta dalam sektor jaminan sosial bagi tenaga kerja. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperluas variabel yang digunakan, menambah wilayah kajian, atau menggunakan metode yang berbeda agar hasil penelitian lebih kaya dan mendalam. Selain itu, peneliti juga dapat menjadikan hasil dari penelitian ini sebagai landasan untuk melakukan studi selanjutnya yang relevan di bidang pelayanan publik dan kepuasan peserta.

5.2.2 Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen, dengan fokus pada kepuasan peserta dalam layanan jaminan sosial. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan dalam kegiatan akademik, seperti diskusi kelas, tugas akhir, maupun penelitian lanjutan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi contoh penerapan teori-teori pelayanan dalam konteks nyata di dunia kerja, khususnya pada sektor jaminan sosial.

5.2.3 Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang. Pihak perusahaan disarankan untuk terus

meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta, seperti kualitas pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan, baik dari segi kecepatan, keramahan, maupun kenyamanan, sangat penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan. BPJS Ketenagakerjaan perlu fokus pada aspek pelayanan yang masih lemah serta memanfaatkan hasil ini sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Selain itu, pengembangan layanan digital seperti aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan peningkatan profesionalisme pegawai juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan peserta secara menyeluruh.

5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, baik yang ingin menggunakan variabel yang sama maupun variabel yang berbeda. Selain itu, peneliti juga mengharapkan agar peneliti berikutnya dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang. Hal ini bertujuan agar penelitian di masa mendatang dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan kuat. Penelitian ini sendiri hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang, sehingga masih terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut pada aspek-aspek lainnya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Batasan Wilayah Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan pada layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk layanan BPJS Ketenagakerjaan lainnya di luar

wilayah tersebut. Penelitian di wilayah lain mungkin menghasilkan temuan yang berbeda, tergantung pada layanan yang diberikan.

2. Batasan Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari responden yang telah melakukan klaim dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak mewakili seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang, baik dari segi demografi maupun frekuensi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tersedia pada waktu penelitian. Hal ini memiliki keterbatasan karena tidak semua peserta mungkin bersedia atau dapat mengisi kuesioner, sehingga data yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan pandangan seluruh peserta.

4. Batasan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu, yang dapat mempengaruhi relevansi hasil penelitian terhadap perubahan kondisi atau kebijakan setelah periode penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih relevan untuk kondisi pada waktu penelitian saja.

5.4 Saran Penelitian

Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan bidang penelitian, seperti melakukan studi serupa pada layanan jaminan sosial lainnya seperti BPJS Kesehatan, guna untuk membandingkan hasil dan melihat

apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta bersifat universal atau bervariasi di setiap wilayah. Selain itu, penelitian ini hanya mengkaji lima variabel utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*. Penggunaan metode yang lebih beragam juga disarankan, misalnya dengan wawancara mendalam atau observasi langsung, untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan mendalam mengenai persepsi peserta. Penelitian dengan periode waktu yang lebih panjang juga akan lebih mampu mengamati dampak dari kebijakan atau perubahan layanan yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang terhadap kepuasan peserta. Terakhir, dengan pesatnya perkembangan teknologi, penelitian berikutnya sebaiknya mempertimbangkan pengaruh layanan digital, seperti aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) yang menyediakan layanan informasi dan pengaduan terkait program BPJS Ketenagakerjaan, serta berbagai fitur lainnya yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan tersebut secara digital yang dapat memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 2(2), 102–110. <https://doi.org/10.32424/1.jras.2023.2.2.10792>
- Afan Zaini, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance*) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal Digit*, 12(1), 67. <https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.218>
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Amini, Irvan, & Putri, K. (2021). Struktur Organisasi Terhadap Mutu Pendidikan Di Smp Negeri 1 Hamparan Perak. *Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 17(2), 182–191.
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Arsi, M. D., & Krisnawati. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan cabang Langsa. *Pros. SemNas. Peningkatan Mutu Pendidikan*, 4(1), 47–52.
- Asyhadie, Z., Adha, L. H., & Kusuma, R. (2024). *Perlindungan kerja dan jaminan sosial tenaga kerja pasca BPJS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Butar, J. S. J., Sinulingga, N. A. B., & Simanjuntak, E. E. (2024). Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Analisis *Servis Quality, Perceived Value Dan Relationship Marketing* Terhadap Medan Kota. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 13018–13032

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Fadhillah1), A. S., Febrian1), M. D., , Muhammad Cahyo Prakoso1), M. R., Putri1), S. D., & , Raden Siti Nurlaela, S.TP, M. T. 1. (2024). Sistem Pengambilan Contoh Dalam Metode Penelitian. *Karimah Tauhid*, 3(6), 7228–7237.
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Fandy, Tjiptono, 2012. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Aplikasi, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono, 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Faturochman, E., & Mubarak, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Mikro (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukajadi Bandung). *Journal on Education*, 5(4), 13907–13914. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2409>
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Jakarta :Universitas Islam Indonesia
- Haloho, E., Idahwati, I., & Harefa, H. S. (2021). Pengaruh Faktor *Responsiveness* Dan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. ... *Dan Ilmu Sosial* ..., 3(1). <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos/article/view/2080>
- Idris, Muhammad. 2015. *Analisis Data dalam Penelitian: Aplikasi untuk Ilmu Sosial dan Humaniora*. Jakarta: Kencana.
- Juleha Ritonga, & Girsang, R. M. (2019). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.73>
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76.
- Manado, M. D. I. P., Iriani, T., Laluraa, P., Delarue, J. A., & Roring, R. F. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI LAUT TUJUAN MANADO-TALAUD DI PELABUHAN MANADO* Theresa Iriani Peternela Laluraa, Jeffrey Andre Delarue, Rocky Franky Roring.

- Mantu, A. H., Ismail, Y. L., Abdussamad, Z. K., & Niode, I. Y. (2023). Pengaruh *Responsiveness* Dan *Tangible* Terhadap Minat Beli Di Rumah Makan Mawar Sharon Kota Gorontalo. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(10), 4046–4057. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i10.1573>
- Mardiatmoko, G. (2020). *The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of the Preparation of the Allometric Equation of Young Walnuts)*. *Barekeng*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Reliability* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1488–1503.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Mufti Anggraini. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada) Mufti. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Mulyawati, Y., Marini, A., & Nafiah, M. (2022). Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prosocial Peserta Didik Sekolah Dasar. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(2), 150–160. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i2.p150-160>
- M. Thomi Sirojudin, Henny Welsa, & Nonik Kusuma Ningrum. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 277–297. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i3.695>
- Nadya Rizki Mirella, N., Nurlela, R., Erviana, H., & Herman Farrel, M. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian: Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 350–363. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.880>
- Nursholihat, Asrori. 2018. *Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan, Metode, Teknik, dan Prosedur*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Papua, U. Y. (2023). SEIKO : *Journal of Management & Business* Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Management & Business*, 6(1), 231–245.
- Rahmayanie, E., Jovial Kevin Ondian Sianturi, Yessica, Y., & La Mani. (2024). Pengaruh *Content Marketing*, Layanan, Dan Kepuasan Terhadap Kepesertaan Aktif Yang Berlanjut Pada Bpjs Ketenagakerjaan. *Media Bina Ilmiah*, 18(9), 2341–2348. <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i9.690>

- S, B., Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 196–208. <https://doi.org/10.31539/jka.v5i2.7972>
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.54259/ministal.v1i1.311>
- Statistik, Statistics O. F., and Security Indonesia. 2020. “STATISTICS OF STATISTIK INDONESIA ’ S SOCIAL JAMINAN SOSIAL.”
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 25). Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2015). *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Koordinasi Komunikasi Publik Terintegrasi Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan. 2016. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagakerjaan*. Jakarta: Tim Koordinasi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i
Di
Tempat**

Dengan Hormat,

Saya Fauziah Halim NPM 2110070530128 mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang, yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan jenjang pendidikan strata 1 (S1) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang “** .

Untuk dapat melakukan penelitian ini, saya mohon Bapak/Ibu/sdr/i meluangkan waktu membaca dan memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan. Semua jawaban atau data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian semata.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Fauziah Halim

NPM : 2110070530128

A. IDENTITAS RESPONDEN

Keterangan cara pengisian

Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan terakhir, Pekerjaan, Lama Menjadi Peserta BPJS, Jenis Klaim:

Nama :

Jenis Kelamin	: Laki-Laki	☐	Perempuan	☐
Umur	: Dibawah 25	☐	26 – 34	☐
	35 – 44	☐	45 Keatas	☐
Pendidikan Terakhir	: SD	☐	Sarjana	☐
	SMP	☐	Pasca Sarjana	☐
	SMA	☐		
Pekerjaan	: PNS	☐	Dosen/Guru	☐
	TNI/POLRI	☐	Karyawan Swasta	☐
Lama Menjadi				
Peserta BPJS	: 1 – 3 Tahun	☐	8 – 10 Tahun	☐
	4 – 7 Tahun	☐	11 Tahun Keatas	☐
Jenis Klaim	: JHT	☐	JKK	☐
	JKM	☐	JP	☐

B. PETUNJUK PENGISIAN

Harap membaca pertanyaan dengan teliti dan seksama untuk memahami pertanyaan dengan baik. Kuesioner ini menggunakan skala 1 – 5 dimana bobot penilaian :

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

KEPUASAN PESERTA

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1.	Karyawan bersedia menjelaskan secara terperinci tentang keuntungan menjadi peserta BPJS Ketenagakejaan					
2.	Karyawan menjalin komunikasi yang baik terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang					
3.	Saya merasa nyaman dengan semua pelayanan yang diberikan pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang					
4.	Kualitas pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan					
5.	Saya bersedia merekomendasikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang kepada keluarga, teman, dan saudara					
6.	Saya bersedia merekomendasikan					

	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang kepada orang lain					
--	---	--	--	--	--	--

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
Bukti Fisik (Tangible)						
1.	Karyawan berpenampilan yang sangat bersih dan rapi					
2.	Karyawan dan customer service berpenampilan sopan					
3.	Sarana parkir kendaraan roda dua di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang sudah sesuai dengan yang diharapkan					
4.	Sarana parkir kendaraan roda empat di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang sudah sesuai dengan yang diharapkan					
5.	Ketersediaan ruang tunggu yang sangat nyaman					
6.	Kebersihan di ruang tunggu sangat terjaga					
Kehandalan (Reliability)						
1.	Klaim JHT, JKK, pembayarannya dilakukan secara tepat waktu					
2.	Klaim JKM, JP pembayarannya dilakukan secara tepat waktu					
3.	Pelayanan yang telah dijanjikan sesuai dengan jaminan yang					

	ditawarkan					
4.	Karyawan memberikan layanan yang akurat					
5.	Bagian customer service menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
6.	Konsisten dalam pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Karyawan selalu merespon keluhan nasabah dengan cepat					
2.	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan nasabah					
3.	Customer service selalu tanggap dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah					
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
4.	Customer service memiliki kecepatan dalam pemrosesan keluhan nasabah					
5.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan bantuan untuk pengisian formulir					
6.	Karyawan memberikan bantuan tentang informasi untuk mengumpulkan kelengkapan persyaratan					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
1.	Para karyawan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik					

2.	Saya merasa mudah dalam berkomunikasi dengan karyawan					
3.	Karyawan memiliki sifat peduli akan keinginan peserta					
4.	Bagian customer service memahami secara spesifik kebutuhan nasabah					
5.	Saya merasa mudah menghubungi pihak kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang					
6.	Saya merasa mudah menghubungi para karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang					
Jaminan (Assurance)						
1.	Karyawan memiliki sifat yang ramah tamah terhadap nasabah					
2.	Karyawan memiliki sifat yang sopan dalam melayani para nasabahnya					
3.	Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya					
4.	Customer service memiliki pengetahuan dan layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan					
5.	Saya sangat merasa aman saat berinteraksi dengan karyawan					
6.	Karyawan dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah					

Lampiran 2. Permintaan Data Awal



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM.15 Aie Pacah Koto Tangah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25158

(0751) 463 069

feb@unbrah.ac.id

Padang, 29 Oktober 2024

Nomor : B.1254/AK/FEB-UNBRAH/X/2024

Lamp : -

Hal : Permintaan Data Awal

Kepada Yth:

Bapak/Ibu

Kepala Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang
di

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada saudara bahwa salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan (strata 1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, mahasiswa diharuskan membuat proposal Penelitian dan diteruskan dengan menyusun skripsi (pada semester terakhir) serta dipertahankan dalam sidang komprehensif.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam penyusunan proposal penelitian tersebut, kami mohon bantuan dan kesediaan saudara untuk dapat menerima dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami :

Nama : Fauziah Halim

NPM : 2110070530128

Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS
Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang"

Guna melakukan peninjauan/memperoleh informasi awal di instansi yang Sdr. pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa data/Informasi yang diperoleh semata-mata hanya untuk menyusun proposal (keperluan Pendidikan).

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan. atas bantuan Saudara kami ucapkan terimakasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

(Yefri Reswita, S.E., M.Si., Akt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM.15 Aie Pacah Koto Tengah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25198

(0751) 463 069

feb@unbrah.ac.id

Padang, 14 Mei 2025

Nomor : B.396/AK/FEB-UNBRAH/V/2025

Hal : Izin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang
di

tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : FAUZIAH HALIM

NPM : 2110070530128

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah

Prodi : S1 Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang yang bermaksud mengadakan penelitian pada **Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang** dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan hal tersebut di atas maka dengan ini kami mohon bantuan dan kesediaan Bapak kiranya dapat menerima mahasiswa kami serta memberikan informasi/bahan-bahan guna penyusunan skripsi tersebut (proposal terlampir) dengan topik:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang"

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.



Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

(Yefri Reswita S.E., M.Si., Akt)
MDN. 1027017001

Lampiran 4. Olahan Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,08902253
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,054
	Negative	-,039
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Hasil Uji Normalitas

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x5, x1, x2, x3, x4 ^b		Enter

- a. Dependent Variable: y
- b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square		Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
						R Square Change	F Change	df1	df2		
1	,713 ^a	,508	,482		2,14386	,508	19,439	5	94	,000	1,411

a. Predictors: (Constant), x5, x1, x2, x3, x4

Uji Diterminan

b. Dependent Variable: y

Uji Autokorelasi Harus
Lebih kecil dari 2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	446,713	5	89,343	19,439	,000 ^b
	Residual	432,037	94	4,596		
	Total	878,750	99			

Uji f

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x5, x1, x2, x3, x4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	-,283	2,355		-,120	,904	

x1	,213	,067	,231	3,180	,002	,991	1,009
x2	,316	,070	,343	4,532	,000	,914	1,094
x3	,158	,064	,188	2,460	,016	,892	1,120
x4	,175	,072	,220	2,443	,016	,642	1,556
x5	,168	,066	,228	2,555	,012	,659	1,517

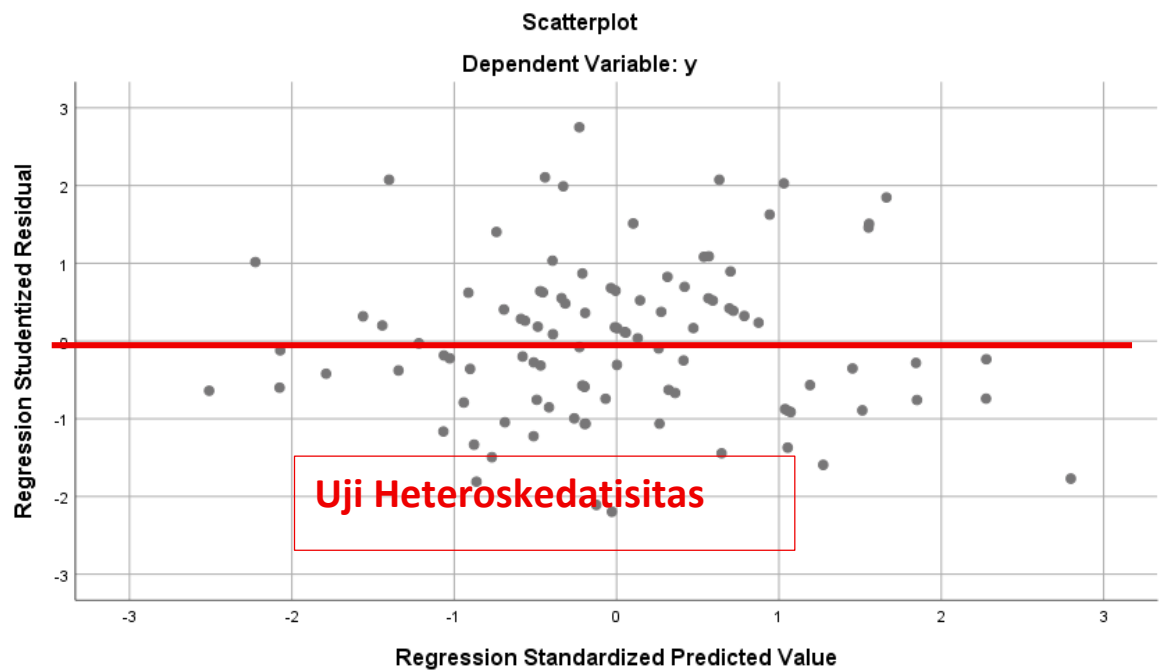
a. Dependent Variable: y

Persamaan Regressi

Y = - 0283+0231 (X1)+0316 (X2)+0158 (X3)+0175 (X4)+0168 (X5)

Uji t

Uji Multikolonieritas



Analisis Deskriptif

Frequency Table

Puas1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12,0	12,0	12,0
	3	31	31,0	31,0	43,0
	4	33	33,0	33,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Puas2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	23	23,0	23,0	23,0

3	30	30,0	30,0	53,0
4	23	23,0	23,0	76,0
5	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Puas3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	24,0	24,0	24,0
	3	28	28,0	28,0	52,0
	4	21	21,0	21,0	73,0
	5	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Puas4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	16,0	16,0	16,0
	3	32	32,0	32,0	48,0
	4	25	25,0	25,0	73,0
	5	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Puas5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	18	18,0	18,0	18,0
	3	25	25,0	25,0	43,0
	4	28	28,0	28,0	71,0
	5	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Puas6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	16,0	16,0	16,0
	3	24	24,0	24,0	40,0
	4	38	38,0	38,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tang1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	13,0	13,0	13,0
	3	36	36,0	36,0	49,0
	4	23	23,0	23,0	72,0
	5	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tang2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	22,0	22,0	22,0
	3	22	22,0	22,0	44,0
	4	32	32,0	32,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tang3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	21	21,0	21,0	21,0
	3	24	24,0	24,0	45,0
	4	31	31,0	31,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tang4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	21	21,0	21,0	21,0
	3	30	30,0	30,0	51,0
	4	24	24,0	24,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tang5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	18,0	18,0	18,0
	3	22	22,0	22,0	40,0
	4	34	34,0	34,0	74,0
	5	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tang6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	16,0	16,0	16,0
	3	24	24,0	24,0	40,0
	4	34	34,0	34,0	74,0
	5	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Real1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	20	20,0	20,0	20,0
	3	35	35,0	35,0	55,0
	4	28	28,0	28,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Real2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	27	27,0	27,0	27,0
	3	29	29,0	29,0	56,0
	4	22	22,0	22,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Real3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	17,0	17,0	17,0
	3	37	37,0	37,0	54,0
	4	28	28,0	28,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Real4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	22,0	22,0	22,0
	3	30	30,0	30,0	52,0
	4	25	25,0	25,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Real5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	17,0	17,0	17,0
	3	38	38,0	38,0	55,0
	4	23	23,0	23,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Real6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	17	17,0	17,0	18,0
	3	30	30,0	30,0	48,0
	4	24	24,0	24,0	72,0
	5	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Res1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	22,0	22,0	22,0
	3	29	29,0	29,0	51,0
	4	26	26,0	26,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0

	Total	100	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Res2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	20	20,0	20,0	20,0
	3	29	29,0	29,0	49,0
	4	26	26,0	26,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Res3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	17,0	17,0	17,0
	3	25	25,0	25,0	42,0
	4	26	26,0	26,0	68,0
	5	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Res4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	15,0	15,0	15,0
	3	24	24,0	24,0	39,0
	4	25	25,0	25,0	64,0

	5	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Res5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	15,0	15,0	15,0
	3	27	27,0	27,0	42,0
	4	33	33,0	33,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Res6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	15,0	15,0	15,0
	3	25	25,0	25,0	40,0
	4	33	33,0	33,0	73,0
	5	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

emp1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	11,0	11,0	11,0
	3	31	31,0	31,0	42,0

	4	29	29,0	29,0	71,0
	5	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

emp2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	23	23,0	23,0	23,0
	3	26	26,0	26,0	49,0
	4	32	32,0	32,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

emp3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	21	21,0	21,0	21,0
	3	30	30,0	30,0	51,0
	4	25	25,0	25,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

emp4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	19,0	19,0	19,0

3	35	35,0	35,0	54,0
4	25	25,0	25,0	79,0
5	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

emp5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	18,0	18,0	18,0
	3	30	30,0	30,0	48,0
	4	35	35,0	35,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

emp6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	13	13,0	13,0	16,0
	3	31	31,0	31,0	47,0
	4	30	30,0	30,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assuran1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	23	23,0	23,0	23,0
	3	29	29,0	29,0	52,0
	4	19	19,0	19,0	71,0
	5	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assuran2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	21	21,0	21,0	22,0
	3	22	22,0	22,0	44,0
	4	38	38,0	38,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assuran3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	20	20,0	20,0	20,0
	3	30	30,0	30,0	50,0

	4	28	28,0	28,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assuran4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	22	22,0	22,0	24,0
	3	37	37,0	37,0	61,0
	4	25	25,0	25,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assuran5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	17	17,0	17,0	18,0
	3	29	29,0	29,0	47,0
	4	34	34,0	34,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

assuran6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	24,0	24,0	24,0
	3	27	27,0	27,0	51,0
	4	23	23,0	23,0	74,0
	5	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5. Uji Validitas Data

1. Syarat Uji Valid

Nilai Corrected Item-Total Correlation $> 0,361$

2. Syarat Uji Relibialitas

Nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Yp1	19.5333	8.602	.437	.656
Yp2	19.4667	9.016	.416	.663
Yp3	19.8000	8.786	.422	.660
Yp4	19.9667	8.516	.451	.651
Yp5	19.4333	9.013	.404	.666
Yp6	19.6333	8.378	.441	.655

BUKTI FISIK (X1)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1p1	18.5000	12.741	.572	.760
X1p2	18.2333	12.530	.681	.734
X1p3	18.1667	13.868	.387	.806
X1p4	18.2667	12.961	.574	.759
X1p5	18.1667	12.695	.606	.751
X1p6	18.3333	14.437	.513	.775

KEHANDALAN (X2)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2p1	17.3667	10.102	.457	.641
X2p2	17.4667	9.844	.363	.676
X2p3	17.4000	10.662	.443	.648
X2p4	17.5667	10.047	.486	.632
X2p5	17.3667	9.826	.427	.650
X2p6	17.1667	10.144	.387	.664

DAYA TANGKAP (X3)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3p1	18.6000	16.938	.476	.747
X3p2	18.6000	15.352	.539	.729
X3p3	18.6333	14.516	.498	.742
X3p4	18.4333	14.875	.539	.728
X3p5	18.5333	15.154	.551	.726
X3p6	18.5333	14.533	.505	.739

PERHATIAN (X4)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4p1	17.6667	20.506	.610	.914
X4p2	17.9333	17.168	.815	.886
X4p3	17.8667	16.671	.793	.890
X4p4	17.8000	17.752	.782	.891
X4p5	18.1000	17.403	.729	.899
X4p6	17.9667	17.757	.803	.888

JAMINAN (X5)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5p1	17.0000	22.621	.706	.921
X5p2	17.5333	20.326	.837	.904
X5p3	17.5333	20.947	.793	.910
X5p4	17.7000	20.079	.780	.913
X5p5	17.4000	22.248	.761	.915
X5p6	17.5000	20.052	.838	.904

Lampiran 6. Tabulasi Penelitian

No	Kepuasan Pelanggan (Y)						Total	Bukti Fisik (X1)						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	5	5	3	3	5	4	25	3	4	5	5	5	5	27
2	4	4	3	4	4	5	24	3	4	3	5	4	3	22
3	4	2	2	4	3	2	17	2	2	3	2	3	4	16
4	5	5	4	4	5	5	28	5	5	4	5	4	4	27
5	5	5	4	3	3	5	25	4	3	5	4	5	4	25
6	5	4	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	4	25
7	5	5	5	3	5	4	27	3	3	2	3	5	4	20
8	4	4	5	5	5	4	27	5	4	5	4	4	4	26
9	3	4	3	3	5	5	23	3	2	2	3	3	3	16
10	3	5	3	4	3	5	23	3	4	5	3	4	4	23
11	3	5	5	3	3	4	23	5	4	4	4	5	5	27
12	5	4	4	5	4	4	26	3	5	3	5	5	5	26
13	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	5	3	4	22
14	5	4	3	4	4	5	25	2	2	4	3	2	3	16
15	3	4	3	4	5	4	23	2	4	3	4	4	3	20
16	3	5	3	3	3	4	21	5	4	3	5	4	4	25
17	4	3	3	2	4	2	18	2	4	3	2	4	4	19
18	3	4	3	2	3	4	19	3	4	4	3	5	3	22
19	5	3	5	3	4	5	25	3	2	2	4	2	3	16
20	5	4	4	3	3	3	22	2	5	5	3	3	2	20
21	3	3	3	2	4	2	17	2	3	5	2	2	3	17
22	4	4	4	3	5	4	24	5	4	5	3	5	3	25
23	3	3	5	4	3	5	23	4	5	4	5	4	4	26
24	4	4	3	3	5	3	22	5	5	5	4	5	3	27
25	4	5	4	5	5	4	27	3	2	2	2	2	2	13
26	4	5	5	5	5	4	28	4	3	4	3	3	3	20
27	5	5	3	4	5	3	25	5	5	5	5	3	4	27
28	5	5	5	3	4	3	25	4	4	4	4	5	5	26
29	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17
30	3	2	5	5	3	4	22	4	4	4	3	4	4	23
31	4	4	2	5	5	4	24	3	5	4	4	4	5	25
32	5	2	3	5	4	4	23	2	4	4	5	4	5	24
33	3	4	2	3	5	4	21	3	5	4	3	4	3	22
34	3	5	5	2	2	4	21	4	4	3	3	4	4	22
35	3	2	5	5	3	4	22	4	3	2	2	4	4	19
36	3	2	5	2	4	2	18	3	3	4	3	3	3	19
37	3	4	4	3	2	3	19	4	4	3	3	3	3	20
38	2	4	2	4	2	2	16	4	2	5	5	4	4	24
39	4	3	2	2	2	2	15	5	2	3	2	5	2	19

40	4	2	4	5	4	5	24	4	5	3	4	4	5	25
41	3	5	5	5	2	4	24	3	3	5	4	5	5	25
42	4	5	4	3	4	4	24	4	2	3	5	3	5	22
43	5	2	3	3	5	4	22	4	4	4	4	2	2	20
44	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	5	4	4	22
45	3	2	3	5	5	5	23	3	5	3	5	4	4	24
46	3	2	5	3	5	4	22	5	4	3	3	3	5	23
47	4	2	2	4	3	4	19	4	3	4	2	3	4	20
48	4	2	4	5	3	4	22	5	5	2	5	3	5	25
49	3	3	2	3	5	3	19	3	4	3	4	3	4	21
50	3	3	3	2	4	5	20	3	2	3	5	4	5	22
51	3	3	2	4	4	3	19	4	5	4	3	3	4	23
52	4	2	5	2	5	3	21	5	4	4	3	5	2	23
53	3	3	3	2	2	4	17	5	3	4	3	2	2	19
54	5	3	4	2	5	5	24	3	2	3	4	3	5	20
55	4	3	4	5	2	4	22	3	5	4	2	2	5	21
56	4	2	4	5	3	5	23	4	3	4	2	2	4	19
57	4	3	4	2	3	4	20	5	3	5	5	2	4	24
58	3	2	5	4	4	2	20	5	2	3	3	4	3	20
59	4	4	3	3	5	3	22	5	2	4	4	4	5	24
60	5	5	4	2	4	2	22	3	3	5	3	4	2	20
61	4	3	5	5	3	2	22	3	4	4	3	2	4	20
62	4	5	2	3	4	4	22	5	5	5	5	5	3	28
63	4	2	3	5	5	5	24	5	3	3	5	4	4	24
64	3	5	3	5	2	3	21	5	2	5	2	3	2	19
65	4	4	5	3	5	3	24	5	2	5	2	4	5	23
66	4	3	5	2	2	3	19	2	2	3	3	5	4	19
67	5	3	4	2	2	3	19	5	4	4	4	4	2	23
68	2	3	2	4	4	2	17	3	5	4	4	2	2	20
69	2	5	3	4	2	5	21	2	5	2	2	2	2	15
70	2	3	2	5	4	5	21	2	4	5	5	5	4	25
71	2	5	3	4	2	4	20	5	4	5	2	5	5	26
72	4	3	2	3	5	4	21	5	4	5	5	5	2	26
73	5	5	5	4	4	5	28	4	5	2	5	2	5	23
74	5	3	4	5	3	4	24	5	3	2	4	4	5	23
75	3	2	5	5	4	4	23	3	4	4	2	4	3	20
76	4	5	2	2	3	4	20	4	3	4	3	5	5	24
77	5	4	3	4	2	2	20	3	2	5	5	5	4	24
78	4	3	3	2	3	3	18	3	2	4	2	4	2	17
79	2	4	4	3	3	3	19	3	2	5	4	2	3	19
80	4	3	2	3	2	4	18	4	5	4	3	4	4	24
81	2	2	2	4	4	3	17	3	3	4	3	5	4	22
82	5	4	5	3	3	5	25	3	2	4	2	4	4	19

83	2	2	5	3	2	3	17	5	3	5	2	4	4	23
84	5	2	5	3	3	5	23	3	4	2	2	5	4	20
85	4	2	5	3	3	2	19	3	3	4	2	3	2	17
86	3	3	3	4	4	3	20	4	2	2	5	4	2	19
87	5	3	2	5	3	4	22	5	3	2	3	5	3	21
88	2	4	2	4	2	2	16	3	2	3	4	3	3	18
89	2	3	5	3	4	5	22	5	4	2	4	2	4	21
90	3	4	3	5	4	2	21	3	2	3	5	2	3	18
91	4	2	2	3	5	3	19	3	3	2	2	4	5	19
92	5	3	4	3	3	5	23	2	4	2	5	3	2	18
93	3	2	2	5	5	2	19	2	5	5	4	5	5	26
94	2	5	2	4	2	4	19	3	4	2	4	3	3	19
95	5	3	2	4	4	2	20	5	4	2	2	3	3	19
96	4	2	4	5	4	3	22	4	5	4	3	2	5	23
97	3	5	5	5	2	4	24	2	5	2	3	5	3	20
98	4	5	2	5	5	4	25	4	5	2	4	5	5	25
99	3	4	2	3	5	4	21	4	5	2	3	2	5	21
100	3	3	2	4	5	3	20	5	5	3	3	5	5	26

Kehandalan (X2)						Toatal	Daya Tangkap (X3)						Total
P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
3	2	3	3	4	5	20	5	5	5	5	5	4	29
5	5	3	5	5	5	28	5	5	4	5	5	5	29
4	5	4	3	3	3	22	3	4	5	5	5	4	26
3	2	3	2	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	2	4	5	20	5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	4	5	5	25	4	3	2	3	4	4	20
2	3	3	5	3	3	19	4	5	2	4	3	4	22
4	2	3	4	3	5	21	3	2	3	4	4	3	19
2	4	2	3	4	3	18	4	4	5	5	5	4	27
4	5	3	3	4	4	23	4	4	5	5	5	5	28
3	2	3	4	3	4	19	3	3	2	3	4	2	17
5	3	3	5	5	5	26	4	5	4	4	5	4	26
2	4	4	4	2	5	21	4	5	4	3	5	5	26
4	4	4	5	5	4	26	3	4	5	5	3	4	24
2	4	2	2	3	3	16	3	5	2	4	4	5	23
3	4	5	3	4	4	23	4	3	3	4	3	5	22
4	2	3	2	3	3	17	2	2	4	5	3	3	19
4	3	3	3	3	2	18	3	3	2	2	2	2	14
2	2	3	3	4	3	17	5	4	5	5	5	5	29
4	3	4	5	4	3	23	4	5	5	4	5	4	27
3	2	3	2	2	2	14	3	3	2	2	3	2	15
4	4	4	4	5	5	26	4	3	5	5	4	4	25
4	5	2	3	3	5	22	3	2	4	4	3	2	18
5	5	4	4	3	3	24	5	5	4	3	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30	2	4	3	5	4	3	21
5	5	4	4	5	5	28	3	3	3	3	4	5	21
4	3	4	3	3	3	20	4	3	4	5	4	5	25
3	4	4	4	4	5	24	4	2	3	2	3	3	17
3	5	5	4	3	3	23	5	4	5	5	3	3	25
4	3	4	4	4	5	24	4	3	5	5	4	4	25
5	5	2	5	4	5	26	3	5	5	5	4	4	26
2	2	4	5	3	3	19	5	3	5	5	3	3	24
5	3	2	2	3	3	18	4	2	5	2	5	3	21
2	2	4	4	4	4	20	5	2	5	3	3	3	21
4	2	3	2	3	3	17	4	3	4	4	3	5	23
2	2	5	2	4	4	19	3	2	3	3	3	3	17
3	5	2	4	2	2	18	5	4	5	5	5	4	28
3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	2	4	3	20
3	3	3	2	2	2	15	2	3	4	4	2	3	18
2	3	5	5	3	4	22	5	5	3	3	4	5	25
3	3	5	2	2	4	19	3	2	4	4	2	3	18

3	2	3	5	4	5	22	5	5	2	4	4	5	25
3	5	3	3	5	2	21	3	3	2	4	5	2	19
3	3	3	3	3	5	20	2	4	3	4	5	4	22
5	4	4	5	4	5	27	4	4	4	2	4	5	23
5	4	5	3	2	2	21	3	3	2	5	2	3	18
4	3	4	5	5	2	23	4	5	4	2	3	4	22
5	2	3	5	5	3	23	2	5	5	2	2	2	18
2	4	3	2	3	4	18	5	5	2	2	3	2	19
2	4	4	3	3	3	19	4	5	5	4	3	4	25
4	4	3	3	3	2	19	2	3	5	4	4	4	22
5	3	3	2	2	2	17	4	3	3	4	5	4	23
3	5	4	5	4	4	25	3	4	2	3	3	3	18
4	4	5	3	5	3	24	2	2	4	5	4	4	21
3	5	2	4	2	2	18	2	4	4	5	2	4	21
4	5	4	3	2	3	21	2	4	2	3	5	5	21
3	4	2	5	2	2	18	5	2	4	2	4	3	20
3	3	5	2	4	4	21	5	5	5	5	5	4	29
5	2	2	5	3	5	22	5	3	3	3	4	5	23
3	3	3	3	4	5	21	3	4	5	3	4	5	24
4	5	4	5	3	4	25	5	4	3	5	3	4	24
2	4	5	4	3	2	20	5	2	5	4	3	3	22
4	5	5	4	3	3	24	3	5	4	5	5	4	26
3	3	3	3	2	4	18	5	5	2	3	3	4	22
2	4	3	3	3	5	20	4	4	5	5	4	4	26
3	5	4	4	3	3	22	3	3	3	4	2	4	19
3	4	3	3	5	4	22	2	4	4	5	2	2	19
4	3	3	4	2	3	19	2	4	5	3	4	3	21
4	3	4	3	5	4	23	2	4	5	5	5	2	23
5	3	2	4	3	4	21	2	5	5	4	2	5	23
2	5	2	2	3	3	17	4	2	3	3	4	4	20
4	4	3	5	4	4	24	2	2	2	5	4	3	18
3	5	3	2	5	5	23	4	2	3	5	4	5	23
3	3	4	4	5	5	24	2	2	3	3	5	5	20
3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	4	4	3	19
4	2	4	5	4	3	22	4	3	5	2	2	3	19
3	2	5	4	2	4	20	3	5	3	5	3	4	23
4	2	5	3	3	5	22	2	4	3	2	4	3	18
3	2	4	2	5	4	20	4	5	4	3	4	2	22
3	3	2	4	3	3	18	5	4	3	2	3	2	19
3	3	2	2	3	3	16	3	3	5	4	2	2	19
5	3	5	5	5	4	27	3	4	3	5	2	5	22
5	2	2	3	3	2	17	2	3	3	2	2	2	14
2	2	5	4	3	3	19	5	3	4	2	3	5	22

2	2	2	5	2	3	16	3	2	5	4	3	2	19
3	3	3	3	5	2	19	2	4	4	3	5	5	23
4	2	2	4	3	4	19	4	5	3	4	3	5	24
2	5	4	3	2	2	18	2	3	3	3	3	2	16
5	4	3	3	5	5	25	2	4	4	5	4	5	24
2	4	5	2	5	2	20	2	3	4	5	5	3	22
3	2	5	3	2	2	17	4	3	4	3	4	3	21
5	2	4	5	4	5	25	3	2	3	5	4	5	22
3	4	3	2	4	3	19	3	2	2	3	5	3	18
4	2	3	3	3	1	16	2	2	4	3	4	4	19
2	5	2	4	2	3	18	5	3	5	4	3	5	25
3	2	5	4	4	3	21	3	5	3	5	2	4	22
3	3	3	2	5	5	21	3	4	5	3	4	4	23
4	5	4	5	3	4	25	5	2	2	3	3	3	18
2	3	3	3	5	5	21	3	3	4	5	4	4	23
4	4	4	2	3	4	21	4	3	3	4	2	4	20

Perhatian (X4)						Total	Jaminan (X5)						Total
P1	P2	P3	P4	P5	P6		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29
4	5	5	5	4	5	28	5	4	5	5	5	5	29
4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	3	3	3	20
4	4	5	4	4	5	26	5	4	3	4	4	5	25
4	3	3	3	4	4	21	3	3	2	3	3	4	18
5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	5	4	5	27
4	3	4	3	4	4	22	3	4	5	4	3	4	23
4	5	5	5	5	4	28	3	3	4	5	4	4	23
4	4	3	4	4	3	22	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	3	3	4	24	5	5	4	3	4	5	26
4	4	4	4	5	5	26	3	3	4	3	4	4	21
4	4	4	5	4	5	26	3	4	4	5	5	5	26
5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	4	4	3	25
4	2	3	2	3	3	17	3	2	2	2	3	5	17
3	4	3	3	3	3	19	4	3	2	2	3	2	16
5	4	5	4	3	4	25	5	4	5	4	4	3	25
5	4	4	4	4	2	23	4	5	4	3	4	4	24
3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	3	2	2	14
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	5	27
4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	3	3	2	18
4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	2	22
3	4	4	4	2	4	21	5	4	3	4	4	3	23
3	3	3	2	2	3	16	5	4	3	2	3	3	20
3	2	2	2	2	1	12	2	2	2	1	1	2	10
4	3	5	3	3	5	23	4	4	3	4	3	4	22
3	4	4	4	3	3	21	3	4	3	4	5	5	24
3	2	3	2	2	4	16	2	1	2	1	3	4	13
3	3	3	3	4	3	19	3	2	3	2	5	3	18
4	4	4	3	3	4	22	3	4	3	3	3	3	19
3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	3	4	5	23
4	3	2	5	5	4	23	4	4	5	2	5	5	25
4	2	4	2	3	4	19	2	5	3	3	4	5	22
5	2	4	2	5	5	23	5	2	2	3	3	3	18
5	3	3	3	4	3	21	5	2	3	2	2	2	16
4	4	4	4	3	4	23	3	5	5	3	3	4	23
3	4	3	4	2	3	19	3	4	3	4	2	2	18
2	3	3	2	3	3	16	3	3	4	3	2	2	17
5	3	2	3	2	2	17	3	4	4	2	2	2	17
3	2	3	2	2	3	15	2	2	2	3	3	2	14
2	5	3	5	4	4	23	4	3	2	3	3	5	20
5	5	5	4	4	5	28	5	4	2	3	4	3	21

2	4	2	5	4	5	22	3	4	5	4	4	4	24
5	2	5	2	3	4	21	5	2	3	4	5	3	22
4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	4	4	2	25
4	3	4	3	4	2	20	5	2	5	2	4	4	22
2	5	2	4	3	5	21	5	4	4	3	3	4	23
4	5	2	4	3	3	21	5	2	2	2	3	3	17
5	5	5	3	2	2	22	3	3	2	3	5	5	21
4	2	4	4	3	3	20	2	3	3	3	3	2	16
4	4	3	5	4	3	23	2	5	4	2	2	2	17
4	5	4	2	2	2	19	2	2	3	4	4	4	19
3	3	2	2	4	3	17	3	4	3	5	5	4	24
3	4	3	4	2	4	20	2	2	2	2	2	2	12
4	4	5	4	5	5	27	3	5	4	3	3	3	21
4	3	3	3	5	4	22	5	4	4	3	4	5	25
2	3	4	4	4	3	20	2	5	5	5	5	4	26
5	4	2	3	4	2	20	5	4	3	4	4	4	24
5	3	3	3	4	2	20	5	2	5	4	2	3	21
4	5	2	3	2	3	19	5	3	2	3	3	2	18
4	2	4	4	3	3	20	2	3	4	5	5	5	24
5	4	5	5	2	3	24	3	4	5	5	4	3	24
3	2	2	5	5	3	20	2	2	3	4	2	3	16
2	2	5	2	3	4	18	2	3	3	3	4	4	19
3	4	4	3	5	5	24	3	4	3	4	5	3	22
3	2	5	2	4	5	21	5	4	4	3	4	5	25
5	3	5	3	3	4	23	4	4	3	4	3	2	20
3	3	3	2	3	3	17	4	4	5	3	3	3	22
2	2	3	3	3	3	16	5	5	2	2	4	4	22
5	3	3	3	3	5	22	2	2	2	2	5	2	15
5	3	2	2	4	4	20	3	3	5	3	4	3	21
2	5	4	5	3	3	22	5	2	3	3	2	3	18
3	3	2	2	2	4	16	2	3	4	2	2	3	16
5	5	5	5	4	4	28	5	3	4	5	5	5	27
3	2	2	3	4	5	19	4	4	4	3	4	4	23
3	5	4	3	4	3	22	3	4	5	4	4	5	25
5	5	5	3	4	4	26	3	5	4	4	2	4	22
5	5	5	3	4	3	25	2	2	3	3	2	2	14
4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	3	2	2	18
5	4	2	2	2	3	18	2	5	2	2	3	2	16
3	3	3	4	5	5	23	3	4	2	2	3	4	18
3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	3	3	15
2	2	3	5	5	5	22	3	4	3	3	3	5	21
3	2	5	3	3	3	19	5	4	3	4	4	3	23
3	3	2	4	3	5	20	2	4	5	4	4	4	23

3	2	2	3	5	5	20	2	5	5	3	5	2	22
3	4	2	3	3	2	17	4	4	5	5	4	3	25
5	2	3	3	5	4	22	2	4	3	4	2	2	17
2	3	3	4	2	1	15	4	3	3	2	3	2	17
3	3	4	5	4	4	23	5	3	5	2	4	5	24
5	5	2	5	3	2	22	2	2	4	2	2	3	15
3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	2	4	4	22
3	4	3	5	5	5	25	2	3	3	3	4	5	20
2	3	4	4	2	2	17	3	5	5	3	3	3	22
4	2	2	3	4	4	19	3	2	4	2	4	4	19
3	4	3	3	4	3	20	4	5	4	4	2	2	21
5	5	3	3	4	3	23	2	2	2	2	5	5	18
5	4	4	5	5	5	28	4	5	3	5	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	5	5	5	27
5	2	5	5	3	1	21	5	3	4	3	3	3	21
3	2	5	3	3	2	18	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 7. Lampiran T Tabel

T Tabel

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 8. Lampiran F Tabel

F Tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 9. SAPS

**DAFTAR USULAN PENETAPAN ANGKA KREDIT KEGIATAN MAHASISWA
STUDENT ACTIVITIES PERFORMANCE SYSTEM (SAPS)
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**

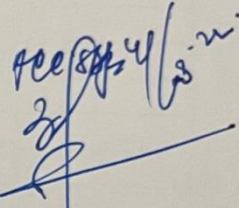
KETERANGAN PERORANGAN		
1.	Nama	FAUZIAH HALIM
2.	NPM	2110070530128
3.	Fakultas/ Jurusan	Ekonomi
4.	Program Studi	Manajemen
5.	Tahun Masuk	2021
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	/ 01-01-1970
7.	Jenis Kelamin	
8.	E-Mail	
9.	No. HP	
10.	Alamat	

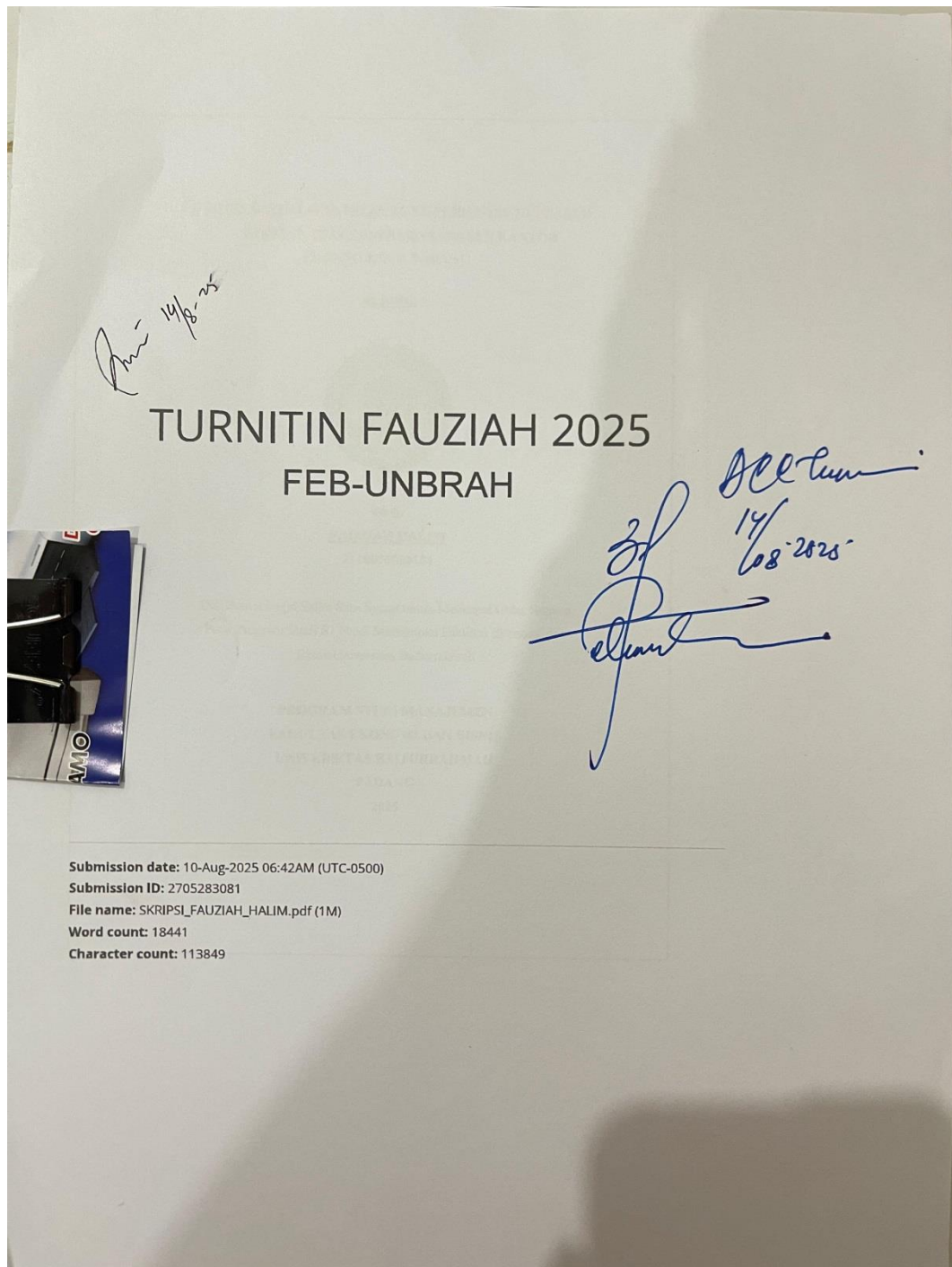
UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	UNSUR UTAMA			
1.	PENALARAN			
	Menulis Karya Ilmiah			
	Dalam Majalah Ilmiah Tiap Artikel			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	30	0	0
	3. Regional	20	0	0
	4. Universitas	15	0	0
	5. Fakultas	10	0	0
	6. Program Studi	15	0	0
	Dalam Koran/ Majalah Populer/ Umum Tiap Artikel			
	1. Internasional/bhs. asing	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0
	3. Lokal	10	0	0
	Dalam Bentuk Buku (dengan ISBN)			
	1. Sebagai penulis	40	0	0
	2. Sebagai penulis artikel	30	0	0
	3. Sebagai editor	20	0	0

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Lokal	5	0	0
TOTAL		1694	14	93

Padang, 12-08-2025
Diajukan Oleh


(FAUZIAH HALIM)


20/08/2025

Lampiran 10. Turnitin

TURNITIN FAUZIAH 2025

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id Internet Source	4%
2	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	3%
3	repository.unbari.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
5	Submitted to Yonkers High School Student Paper	1%
6	repository.unbrah.ac.id Internet Source	1%
7	prosiding.unipma.ac.id Internet Source	1%
8	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	1%
9	repo.bunghatta.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Lampiran 11. Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fauziah Halim
 NPM : 2110070530128
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing 1 : Drs. Darman, M Si.,Akt
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
 KOTA PADANG

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing I
1	Rabu / 2 Oktober 2024	Bimbingan Judul	
2	Kamis / 9 Januari 2025	Bimbingan Bab I, II, dan III	
3	Selasa / 11 Februari 2025	Revisi Bab I, II, dan III	
4	Sabtu / 15 Februari 2025	Revisi Bab I	
5	Senin / 17 Februari 2025	ACC sempro setelah ke Pembimbing 2	
6	Senin / 30 Juni 2025	Bimbingan Bab IV dan V	
7	Senin / 7 Juli 2025	Revisi Bab IV dan V	
8	Kamis / 10 Juli 2025	Revisi Bab IV dan V	
9	Senin / 14 Juli 2025	Revisi Bab IV	
10	Selasa / 15 Juli 2025	ACC kompra ntelap ke Pmb 2	

*Coret yang Tidak Perlu



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fauziah Halim
 NPM : 2110070530128
 Jurusan : Manajemen
 Pembimbing 2 : Afrida, S.E., M.M
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
 KOTA PADANG

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing II
1	Jumat / 4 Oktober 2024	Diskusi Judul dan artikel	
2	Selasa / 8 Oktober 2024	Acc Judul	
3	Senin / 24 Februari 2025	Diskusi Bab I, II, dan III	
4	Sabtu / 12 April 2025	Revisi Bab I, II, dan III	
5	Selasa / 22 April 2025	Acc Seminar Proposal	
6	Selasa / 5 Mei 2025	Revisi proposal setelah sempro	
7	Senin / 21 Juli 2025	Bimbingan Bab IV dan V	
8	Rabu / 23 Juli 2025	Revisi Bab IV dan V	
9	Rabu / 6 Agustus 2025	Acc Ujian kompre	
10			

*Coret yang Tidak Perlu

Lampiran 12. Kartu Peserta Seminar Proposal



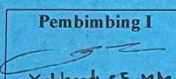
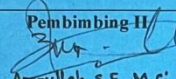
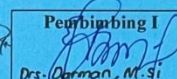
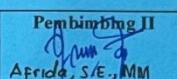
Kartu Peserta Seminar Proposal
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah

Nama Mahasiswa : Fauziah Halim

NPM : 2110070530128

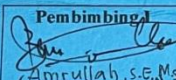
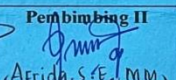
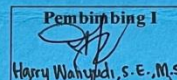
Menjadi Penyanggah Utama

1. Penyaji : Jessica Amanda Hari/Tanggal : 11 Februari 2025 Jam : 11.00	2. Penyaji : Amelya Rahma Dani Hari/Tanggal : 16 April 2025 Jam : 09.50
---	---

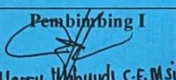
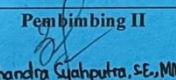
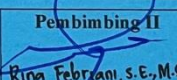
Pembimbing I  Yulihardi, S.E., M.M.	Pembimbing II  Amrullah, S.E., M.Si	Pembimbing I  Drs. Chaman, M.Si	Pembimbing II  Afrida, S.E., M.M.
--	--	--	--

Sebagai Peserta Dalam Seminar Proposal

1. Penyaji : Aetra Diana Putri Hari/Tanggal : 31 Mei 2024 Jam : 10.00	2. Penyaji : Ayu Martina Oktaviani Hari/Tanggal : 27 September 2024 Jam : 13.40
---	---

Pembimbing I  Amrullah, S.E., M.Si	Pembimbing II  Afrida, S.E., M.M.	Pembimbing I  Harry Wahyudi, S.E., M.Si	Pembimbing II  Titawati Cisetia Yoda, S.E., M.Si
---	--	--	---

3. Penyaji : Gempar Malmusa Indra Hari/Tanggal : 6 Desember 2024 Jam : 10.00	4. Penyaji : May Sarah Jelvi Hari/Tanggal : 13 Desember 2024 Jam :
--	--

Pembimbing I  Harry Wahyudi, S.E., M.Si	Pembimbing II  chandra Syahputra, S.E., M.M.	Pembimbing I  Titawati Cisetia Yoda, S.E., M.Si	Pembimbing II  Rina Febriani, S.E., M.Si
--	---	--	---

Universitas Baiturrahmah
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Ketua Prodi

(Rina Febriani, S.E., M.Si)

Lampiran 13. Dokumentasi

