

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Demografi Responden

Berdasarkan riset ini, tujuan utamanya adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan tarif premi yang diberikan oleh pegawai BPJS memengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Banjarmasin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket Kuesioner ini dibagikan baik secara daring melalui Google Form maupun secara luring. Jumlah keseluruhan responden yang berpartisipasi dalam studi ini mencapai 100 individu. Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini:

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan berdomisili diKec.Simpang empat Kab. Tanahumbu

Table 4.1 Karakteristik responden berdasarkan berdomisili diKec.Simpang empat Kab. Tanahumbu

No	Alamat	Frekuensi	Persentase
1	Barokah	22	22%
2	Batu Ampar	14	14%
3	Bersujud	14	14%
4	Gunung Antasari	9	9%
5	Mekar sari	8	8%
6	Pulau Panjang	3	3%
7	Sarigadung	14	14%
8	Gunung Besar	8	8%
9	Sejahtera	7	7%
10	Sungai dua	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Table 4.1, responden ini berasal dari berbagai desa, dengan jumlah terbanyak berasal dari Desa Barokah (22 responden atau 22%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan BPJS Kesehatan paling banyak berasal dari desa tersebut dibandingkan desa lainnya.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Table 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	presentase
1	Perempuan	77	77%
2	Laki-Laki	23	23%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.2, Terlihat bahwa dari jumlah responden yang mengisi kuesioner, sebanyak 77 orang (77%) merupakan responden perempuan, sedangkan 23 orang (23%) merupakan responden laki-laki. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang paling banyak menggunakan layanan berasal dari kalangan perempuan, yang mendominasi dibandingkan laki-laki.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan usia

Table 4.3 responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	18-29	86	86%
2	30-39	11	11%
3	40-49	3	3%
4	50-59	0	0%
5	60-69	0	0%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.3, responden didominasi oleh usia 18–29 tahun (86%), disusul usia 30–39 tahun (11%) dan 40–49 tahun (3%), tanpa responden dari usia

dalam rentang usia 50 tahun ke atas. Fakta ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan BPJS Kesehatan berasal dari kalangan usia muda.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Table 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Presentase
1	Tidak tamat SD	0	0%
2	SD/ Sederajat	3	3%
3	SLTP	1	1%
4	SLTA	47	47%
5	Diploma	6	6%
6	S1	40	40%
7	S2	3	3%
8	S3	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.4 Dari analisis dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini responden diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang beragam. Tidak ada responden yang tidak tamat SD maupun berpendidikan S3 (0%). Sebanyak 3 responden (3%) berpendidikan SD/ sederajat, 1 responden (1%) berpendidikan SLTP, 47 responden (47%) merupakan lulusan SLTA, 6 responden (6%) lulusan Diploma, 40 responden (40%) lulusan S1, dan 3 responden (3%) lulusan S2. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan BPJS adalah mereka yang berpendidikan terakhir SLTA.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Table 4.5 Responden Berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pengusaha/freelancer	7	7%
2	Pegawai swasta	16	16%
3	Pegawai BUMN	4	4%
4	Pegawai PNS	10	10%
5	Mahasiswa/pelajar	53	53%
6	Ibu rumah tangga	2	2%
7	Tenaga pendidik	1	1%
8	Buruh frerline	1	1%
9	Honorer	1	1%
10	Pengajar	1	1%
11	Karyawan kontrak	1	1%
12	Karyawan honorer	1	1%
13	Tenaga kerja sukarela	1	1%
14	Karyawati toko	1	1%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Table 4.5, Mayoritas partisipan dalam riset ini memiliki profesi sebagai mahasiswa/pelajar, yakni sebanyak 53 orang (53%). Hal ini menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang paling dominan berdasarkan jenis pekerjaan berasal dari kalangan mahasiswa/pelajar.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan pendapatan

Table 4.6 Responden Berdasarkan pendapatan

No	Pendapatan	Frekuensi	Presentase
1	< 2 Juta	55	55%
2	2-5 Juta	31	31%
3	5-10 Juta	11	11%
4	>10 Juta	3	3%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas Dalam penelitian ini, diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner berjumlah <2juta

sebanyak 55 orang dengan presentase 55%, 2-5 juta sebanyak 31 orang sebanyak 31% responden berjumlah 31 orang, kelompok dengan penghasilan 5-10 juta terdiri dari 11 orang atau 11%, sedangkan lebih dari 10 juta terdapat 3 orang atau 3%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peserta yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan pendapatan yang didominasi oleh <2 juta.

2. Uji instrumen penelitian

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan pada tiap-tiap item pernyataan itu sendiri, dengan menerapkan analisis korelasi Pearson (moment produk). 100 peserta dalam sampel memiliki derajat kebebasan (df) sebesar 98, taraf signifikansi sebesar 0,05, dan nilai r tabel adalah 0,1996. Item dinyatakan Dinyatakan valid apabila nilai r hitung melebihi r tabel serta nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Tabel berikut menunjukkan hasil pengujian.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	0,752	0,1966	Valid
	X1.2	0,657	0,1966	
	X1.3	0,809	0,1966	
	X1.4	0,662	0,1966	
	X1.5	0,619	0,1966	
	X1.6	0,722	0,1966	
	X1.7	0,839	0,1966	
	X1.8	0,690	0,1966	
	X1.9	0,828	0,1966	
	X1.10	0,832	0,1966	
	X1.11	0,810	0,1966	
	X1.12	0,758	0,1966	
	X1.13	0,781	0,1966	
	X1.14	0,761	0,1966	
	X1.15	0,828	0,1966	

	X1.16	0,734	0,1966	
	X1.17	0,815	0,1966	
	X1.18	0,679	0,1966	
	X1.19	0,708	0,1966	
	X1.20	0,780	0,1966	
Tarif Premi (X2)	X2.1	0,632	0,1966	Valid
	X2.2	0,702	0,1966	
	X2.3	0,700	0,1966	
	X2.4	0,812	0,1966	
	X2.5	0,722	0,1966	
	X2.6	0,787	0,1966	
	X2.7	0,775	0,1966	
	X2.8	0,800	0,1966	
	X2.9	0,790	0,1966	
	X2.10	0,810	0,1966	
	X2.11	0,713	0,1966	
	X2.12	0,732	0,1966	
	X2.13	0,718	0,1966	
	X2.14	0,572	0,1966	
	X2.15	0,697	0,1966	
Kepuasan (Y)	Y.1	0,783	0,1966	Valid
	Y.2	0,792	0,1966	
	Y.3	0,760	0,1966	
	Y.4	0,839	0,1966	
	Y.5	0,860	0,1966	
	Y.6	0,745	0,1966	
	Y.7	0,839	0,1966	
	Y.8	0,828	0,1966	
	Y.9	0,771	0,1966	
	Y.10	0,808	0,1966	
	Y.11	0,781	0,1966	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.7, Nilai **r hitung** pada setiap indikator lebih tinggi dari nilai **r tabel** sebesar 0,1966, yang mengindikasikan bahwa korelasi antara tiap item dengan skor total signifikan. Oleh karena itu, seluruh item dalam survei dianggap valid dan layak dipakai karena mampu merefleksikan konstruk yang diukur dengan akurat. Dengan demikian, semua pernyataan tersebut memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan sebagai instrumen yang dapat dipercaya dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua item pernyataan konsisten. Instrumen dinyatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang konsisten selama pengukuran berulang. Nilai alfa Cronbach biasanya lebih dari 0,70. dianggap memenuhi syarat reliabilitas. Item dengan nilai korelasi total < 0,70 tetap dapat dipertahankan jika penghapusannya menurunkan nilai alpha. Berikut disajikan hasil uji reliabilitas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standar reliabilitas</i>	N of item	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,960	0,70	20	Raliabel
Tarif Premi (X2)	0,937	0,70	15	Raliabel
Kepuasan (Y)	0,944	0,70	11	Raliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.8, Nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,70 mengindikasikan adanya konsistensi internal yang memadai antar item dalam masing-masing variabel. Dengan nilai Alpha masing-masing 0,960 untuk variabel X1, 0,937 untuk variabel X2, dan 0,944 untuk variabel Y, dapat disimpulkan bahwa item-item dalam kuesioner memiliki korelasi yang kuat serta memberikan hasil pengukuran yang stabil. Oleh karena itu, instrumen penelitian ini dinilai reliabel dan cocok digunakan untuk memperoleh data yang valid serta konsisten.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam model regresi, baik variabel independen maupun dependen memiliki distribusi yang normal dijamin melalui uji normalitas.

Digunakan metode Kolmogorov-Smirnov, yang membedakan plot data residual dengan garis diagonal. Nilai Asymp. Signifikansi lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sebaliknya, nilainya kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa data tersebut tidak normal.

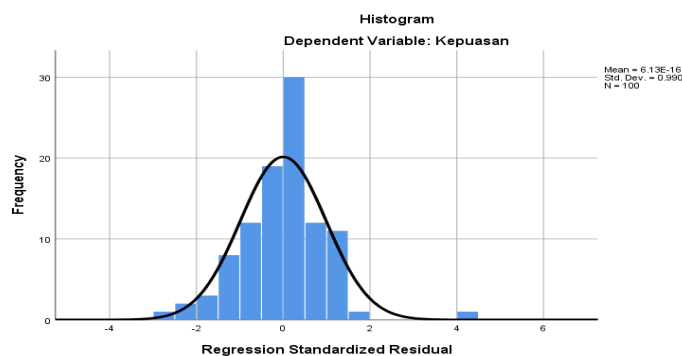
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One Sample

Kolmogorov-Smirnov Test.

<i>One-Sample Kolmogrov Smirnov Test</i>	<i>Unstandardized Residual</i>	Keterangan
N	100	Normal
Asymp. Sig. (2-tailed)	.098 ^c	Normal

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

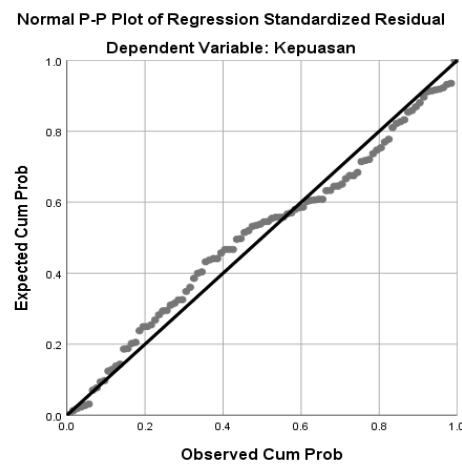
Berdasarkan Tabel 4.9, Nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,098 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data yang digunakan sudah berdistribusi normal. Dengan begitu, asumsi normalitas dalam model regresi ini terpenuhi, sehingga hasil analisisnya bisa dipercaya. Selain itu, grafik histogram residual juga memperlihatkan bahwa data menyebar secara normal, yang menguatkan bahwa model regresi yang digunakan sudah tepat.



Gambar 4.1 Histogram

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Gambar 4.1, Grafik histogram yang terlihat simetris tanpa miring ke kanan atau kiri menunjukkan bahwa data tersebar merata di sekitar nilai tengah. Hal ini jadi tanda visual bahwa data sudah memenuhi syarat distribusi normal. Penting untuk memastikan data normal karena banyak metode statistik, seperti regresi, mengharuskan data atau residualnya berdistribusi normal supaya hasilnya bisa dipercaya dan akurat.



Gambar 4.2 Grafik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Gambar 4.2, grafik dan histogram menunjukkan distribusi normal dengan pola simetris tanpa *skewness*, ditandai oleh titik-titik yang mengelompok pada garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dibuat untuk mengidentifikasi hubungan korelatif antar variabel independen dalam model regresi. Model yang ideal adalah model yang bebas dari masalah multikolinearitas, sehingga hasil analisis

menjadi lebih valid dan reliabel yang dapat dideteksi melalui nilai Tolerance dan *VIF*. Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$, maka multikolinearitas tidak terjadi.

**Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode
*Tolerance dan VIF***

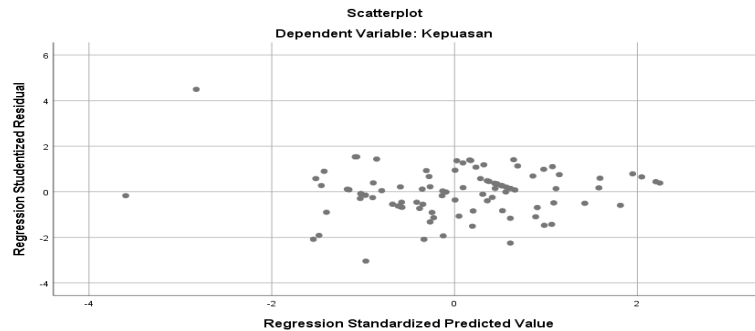
Variabel bebas	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Kualitas pelayanan (X1)	0,344	2.904
Tarif Premi (X2)	0,344	2.904

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.12 Nilai *Tolerance* yang lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel kualitas pelayanan dan tarif premi. Artinya, kedua variabel ini saling berdiri sendiri dan tidak saling terkait secara kuat. Hal ini penting supaya hasil analisis regresi tetap akurat dan mudah diinterpretasikan, karena multikolinearitas yang tinggi bisa membuat hasil jadi tidak stabil.

c. Uji Heteroskedastisitas

Adapun maksud pelaksanaan uji ini adalah untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan varians residual antara dua pengamatan dalam model regresi. Jika titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y tanpa pola tertentu, maka model bebas heteroskedastisitas. Pola yang teratur pada plot menunjukkan heteroskedastisitas. (Imam Ghazali, 2013:13).



Gambar 4.3 Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tersebar acak di atas dan di bawah nol pada sumbu Y tanpa pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas yang berarti variabilitas (atau penyebaran) nilai kesalahan (error) dalam model regresi adalah konsisten atau sama di seluruh rentang nilai variabel independen. Dengan kata lain, jika data dianalisis, besar atau kecilnya kesalahan prediksi tidak bergantung pada nilai variabel yang digunakan untuk prediksi. Jaddi kesimpulannya bahwa model regresi layak dipakai sebagai prediksi.

d. Uji regresi linear berganda

Hipotesis penelitian dibuktikan melalui penggunaan regresi berganda. Data yang diperoleh dari kuesioner akan digunakan untuk menghasilkan input melalui analisis ini. Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS dilampirkan dan diringkas sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients (B)
<i>(Constanta)</i>	3,542
Kualitas pelayanan	0,301
Tarif Premi	0,262

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan data pada Tabel 4.16, diperoleh model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,542 + 0,301 + 0,262 + e$$

- 1) Nilai *a (Constanta)* = Ini menunjukkan nilai prediksi dari YY ketika semua variabel independen (X_1 dan X_2) bernilai nol. Dalam konteks ini, jika tidak ada kualitas pelayanan dan tarif premi, nilai dasar dari variabel dependen adalah 3.542.
- 2) koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (b_1X_1) 0,301, nilai Y akan meningkat 0,301 dengan setiap peningkatan satu unit pada Kualitas Pelayanan, dengan asumsi Tarif Premi konstan. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap variabel dependen. Nilai b_2X_2 (Koefisien regresi variabel Tarif premi) = Koefisien regresi sebesar 0,262 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada Tarif Premi akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,262, dengan asumsi Kualitas Pelayanan tetap konstan. ini juga menunjukkan pengaruh positif dari Tarif Premi terhadap variabel dependen.

Dapat disimpulkan bahwa analisis Ini menunjukkan bahwa tarif premi dan kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap variabel dependen yang sedang dianalisis. Dengan demikian, peningkatan dalam kedua variabel tersebut dapat meningkatkan nilai dari variabel dependen secara signifikan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan tarif premi) terhadap variabel dependen (kepuasan). Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- a) Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- b) Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig.
Kualitas pelayana	4,973	1,984	,000
Tarif Premi	3,087	1,984	,003

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun

2025

- a) Berdasarkan uji T (persial) pada tabel di atas, pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan (Y) adalah signifikan. Karena T hitung (4.973) lebih besar dari T tabel (1,984), H0 ditolak dan H1

diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diuji dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

- b) hubungan antara tarif premi (X2) dan kepuasan (Y). Karena T_{hitung} (3.087) lebih besar dari T_{tabel} (1,984), uji T (Persial) pada tabel di atas menunjukkan bahwa itu berpengaruh signifikan. sebagai hasilnya, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi variabel yang diuji secara signifikan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara simultan (kualitas pelayanan dan tarif premi) terhadap variabel terikat (kepuasan).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut

- a) Jika nilai **signifikansi** $< 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya model regresi signifikan.
- b) Jika nilai **F_{hitung}** $> F_{tabel}$, maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Moodel	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig
Regression	85,862	3,09	,000 ^b

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

- a. Nilai signifikansi (0,000) juga menunjukkan bahwa hasilnya signifikan karena lebih kecil ($<$) dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan tarif premi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

- b. Nilai F hitung (85,862) lebih besar ($>$) F tabel (3,09). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel kualitas pelayanan dan tarif premi terhadap variabel kepuasan.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel dependen. Nilai $R^2 = 0$ menunjukkan tidak ada pengaruh, sedangkan $R^2 = 1$ menunjukkan pengaruh sempurna dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Moder	R	R square	Adjusted RSquare
1	0,799 ^a	0,639	0,632

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.15, nilai R^2 sebesar 0,639 menunjukkan bahwa 63,9% variabilitas kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan tarif premi. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi cukup baik dan kedua variabel independen memberikan kontribusi signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

B. Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan BPJS di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu sangat dipengaruhi oleh dua factor yaitu kualitas layanan dan tarif premi. Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} 85,862 lebih besar daripada F_{tabel} 3,09. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima, menunjukkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan

Kepuasan Nasabah BPJS dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} 4,973 lebih besar dari t_{tabel} 1,984. Akibatnya, H_0 ditolak dan H_{a1} diterima, menunjukkan pengaruh parsial dari Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

- b. Variabel Tarif Premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPJS. Ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,003 kurang dari 0,05 dan nilai t_{hitung} 3,087 lebih besar dari t_{tabel} 1,984. Akibatnya, H_0 ditolak dan H_2 diterima, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh parsial dari Tarif Premi (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

C. Analisis Data

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

- a. Berdasarkan dari hasil kajian ini dapat diketahui bahwa, penelitian ini Menyatakan bahwa variabel bebas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh A. O. Yurianto, and R. S. Dewi (2021) dalam jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam teori, Kualitas layanan pada suatu perusahaan perlu senantiasa dijaga dan ditingkatkan, mengingat pelanggan memiliki ekspektasi untuk memperoleh pelayanan yang optimal, bahkan melebihi harapan mereka. Pemenuhan harapan tersebut akan berdampak pada meningkatnya tingkat

kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa. Kualitas layanan pada suatu perusahaan perlu senantiasa dijaga dan ditingkatkan, mengingat pelanggan memiliki ekspektasi untuk memperoleh pelayanan yang optimal, bahkan melebihi harapan mereka. Pemenuhan harapan tersebut akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa. Kotler (2000).

Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tidak terlepas dengan kenyamanan nasabah yang diberikan, pelayanan yang baik akan membuat nasabah akan merasakan puas akan layanan yang diberikan sehingga akan menciptakan *image* yang baik bagi Perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan, diketahui bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan berada dalam kategori baik, sesuai dengan tanggapan mayoritas responden. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjamin konsistensi dalam menjaga kualitas pelayanan guna membentuk dan memenuhi harapan nasabah secara optimal. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

- b. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, penelitian ini menunjukkan bahwa tarif premi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi $0.003 < 0.05$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi Yeza Ayu Pratiwi dkk. (2023) dalam *Journal of Student Research*, yang menyatakan bahwa tarif premi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t, nilai t hitung untuk variabel Tarif Premi (X2) adalah -1,209 yang lebih kecil dari t tabel 1,999, sehingga

H0 diterima dan Ha ditolak, menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Secara teori, premi asuransi merupakan pembayaran tertanggung kepada penanggung sebagai imbalan atas pengalihan risiko (Djojosoedarso, 2003). Analisis menunjukkan tarif premi yang ditetapkan perusahaan termasuk kategori baik, ditandai oleh tarif yang terjangkau, murah, dan sesuai manfaat. Penetapan tarif harus mempertimbangkan kemampuan dan perspektif nasabah agar tidak beralih ke perusahaan lain. Dengan demikian, tarif premi berpengaruh parsial signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Yeza Ayu Pratiwi dkk. (2023) dalam *Journal of Student Research*, yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan aspek penting dalam pelayanan dan harus sesuai dengan standar harapan nasabah. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan memenuhi ekspektasi nasabah, sebagaimana terlihat dari tanggapan responden yang menilai pelayanan perusahaan sebagai baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga mutu pelayanan guna membentuk kepuasan nasabah. Sementara itu, tarif premi merupakan kewajiban pembayaran dari tertanggung kepada penanggung atas risiko yang dialihkan. Tarif yang terjangkau, sesuai manfaat, dan mempertimbangkan daya beli nasabah sangat menentukan kepuasan. Dengan demikian, tarif premi terbukti berpengaruh secara simultan terhadap

kepuasan nasabah BPJS di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu.