LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Assalamuaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Perkenalkan Nama Saya,

Nama : Adisty

Nim : 210105030058

Seorang Mahasiswa Semester Akhir, Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Antasari Banjarmasin, saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS Pada Masyarakat Kec.Simpang Empat Kab.Tanah Bumbu**".

Adapun Kriteria Responden, yaitu:

- Berdomisili di Kec. Simpang Empat Kab.Tanah Bumbu

Mengingat pentingnya data ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara/(i) untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian saya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Semoga Bapak/Ibu/saudara(i) selalu dalam keadaan sehat wal'afiat, aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Banjarmasin, 22 Juni 2025

Peneliti

Adisty

I. IDENTIFIKASI RESPONDEN

Nama	:
Jenis kelamin	: Laki-laki
	: Perempuan
Usia	: 18-29
	: 30-39
	: 40 -49
	: 50-59
	: 60-69
Pendidikan terakhir	: Tidak Tamat SD
	: SD/Sederajat
	: SLTP
	: SLTA
	: Diploma
	: S1
	: S2
	: S3
Pekerjaan	: Pengusaha/Freelancer
	: Pegawai Swasta
	: Pegawai BUMN
	: Pegawai PNS
	: Mahasiswa/Pelajar
	: Ibu Rumah Tangga
	: Lainnya
Pendapatan per bulan	: < Rp2 juta
	: Rp2–5 juta
	: Rp5–10 juta
	: > Rp10 juta

Berdomisili di Kec. Simpang empat Kab. Tanah bumbu : Barokah

: Batu ampar

: Bersujud

: Gunung antasari

: Gunung Besar

: Mekar sari

: Pulau Panjang

: Sarigadung

: Sejahtera

: Sungai dua

II. CARA PENGISIAN

Pengisian kuesioner dibawah ini adalah pernyataan dalam pengisian kuesioner. Tidak ada pernyataan benar atau salah.

Adapun skor dari masing-masing jawaban :

1 = sangat tidak setuju (sts)

2 = tidak setuju (st)

3 = netral (n)

4 = setuju (s)

5 = sangat setuju (ss)

a) Bukti Fisik *(tangble)*

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Peralatan yang ada di BPJS Kesehatan sudah modern					
2	Karyawan BPJS selalu berpenampilan bersih dan rapi					
3	Fasilitas di BPJS bersih dan dalam keadan baik (kursi , meja)					
4	Lingkungan kantor BPJS memiliki tempat yang nyaman					

b) Keandalan (*Reliability*)

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Karayawan BPJS cepat dalam menangani peserta dan mengkoreksi document apabila ada yang salah					
2	Karyawan BPJS memberikan pelayanan tepat waktu					
3	Karyawan BPJS Menyediakan layannya sesuai dengan kebutuhan peserta					
4	Karyawan BPJS mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan					

c) Daya Tangkap (Responsiveness)

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan BPJS dapat menyelesaikan keluhan peserta					
2	Karyawan BPJS cepat dalam memproses keluhan peserta					

d) Jaminan (Assurance)

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan BPJS memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyan-pertanyaan peserta					
2	Peserta merasa aman dan nyaman dalam berinteraksi					
3	Peserta percaya pada karyawan BPJS dalam menangani masalah					
4	Karyawan BPJS secara konsisten bersikap raman dan sopan pada peserta					

e) Empati (*Empathy*)

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan BPJS memberikan perhatian kepada peserta					
2	Karyawaan BPJS dapat memberikan Solusi terhadap peserta					
3	Karyawan BPJS memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					

f) Kepatuhan Pada Syariat Islam

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Layanan di BPJS sudah mematuhi prinsip-prinsip syariah					
2	Karyawan BPJS menunjukkan etika dan akhlak yang baik sesuai dengan ajaran Islam					
3	Peserta merasa bahwa layanan BPJS mudah diakses dan sesuai dengan prinsip syariah					

g) Tarif Premi Lebih Rendah

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Tarif premi yang lebih rendah tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diperoleh.					
2	Peserta percaya dengan tarif premi lebih rendah dapat membantu pendapatan					

h) Tarif Premi Sesuai Kemampuan

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Tarif premi yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan pendapatan peserta					

2	Tarif premi yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan pendapatan peserta					
3	Peserta cenderung membeli produk BPJS jika tarif premi sesuai dengan anggaran peserta					
4	Tarif premi yang terjangkau dapat menyesuaikan dengan kemampuan pendapatan peserta					

i) Tarif Premi Bervariasi

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Tarif premi bervariasi dapat menyesuaikan dengan pendapatan peserta					
2	Peserta dapat memilih tarif premi bervariasi atau tarif premi tetap					
3	Tarif premi bervariasi dapat menyesuaikan dengan manfaat yang diperoleh					

j) Biaya Administrasi Ringan

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Peserta merasa biaya adminitrasi sangat terjangkau					
2	Peserta merasa biaya adminitrasi BPJS ringan					
3	Peserta merasa biaya adminitrasi yang dikenakan wajar dengan jasa operasional					
4	Biaya adminitrasi sangat mempengaruhi Keputusan peserta untuk mengunakan layanan ini					

k) Reward

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Peserta mendapatan potongan atau pengurangan premi					
2	Peserta termotivasi untuk berpartivasi dalam program reward					

l) Kesesuaian Harapan

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Peserta puas akan kecepatan karyawan dalam melayani peserta					
2	Peserta puas akan empati yang diberikan karyawan BPJS kepada peserta					
3	Peserta puas akan informasi jelas yang diberikan kepeserta					
4	Peserta puas akan fasilitas yang sudah modern					

m) Minat Berkunjung Kembali

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Peserta bersedia berkunjung kembali					
2	Peserta bersedia untuk mengikuti BPJS kembali					
3	Peserta bersedia membeli produknya kembali					

n) Bersedia Merekomendasikan

NO	Butir Instrumen	STS	TS	N	S	SS
1	Peserta merekomendasikan BPJS karena pelayanannya					

2	Peserta merekomendasikan produk BPJS karena tarif premi yang murah					
3	Peserta merekomendasikan fasilitas BPJS memuaskan karena sudah modern					
4	Peserta puas merekomendasikan BPJS karena mudahnya dalam berbagai fasilitas					

III TABULASI DATA KUESIONER PENELITIAN

Pelayanan (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14.	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	TOTAL
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	78
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	68
5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	69
3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	64
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	80
2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	51
1	5	4	4	5	2	1	3	3	2	1	4	3	1	5	5	2	1	5	4	61
3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	4	4	5	84
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	59
3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	83
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	74
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	90

5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	79
4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	79
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	98
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	7	5	5	5	5	5	4	95
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	3	3	3	3	3	3	66
1	4	1	3	3	1	2	1	1	1	3	4	2	9	3	5	1	3	5	1	54
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	3	3	3	3	3	3	67
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	4	4	4	4	4	4	89
5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	14	5	5	5	4	4	4	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	110
4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	91
3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	17	1	2	1	3	3	3	61
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	18	3	4	3	3	3	3	80
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	93
3	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	5	3	20	4	3	4	3	3	3	85
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	93
2	4	3	4	2	2	3	1	3	2	2	2	3	22	2	3	3	3	3	3	72
3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	1	2	23	2	3	3	4	4	3	79
3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	24	4	3	3	4	4	4	87
2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	25	2	2	2	2	1	2	64
3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	26	3	4	1	2	2	2	78

3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	27	3	3	3	3	3	3	81
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	102
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	29	4	4	4	3	4	3	101
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	87
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	106
3	4	3	5	3	3	4	3	2	2	3	4	3	32	3	3	3	3	3	3	92
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	4	102
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	110
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	112
4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	36	4	5	4	5	4	4	114
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	3	94
3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	38	4	3	3	4	3	3	98
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	134
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	40	4	4	4	3	4	4	117
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	41	3	3	3	3	3	3	106
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	118
3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	43	3	4	3	3	3	3	115
4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	44	4	4	4	3	3	3	112
4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	5	4	45	4	4	4	4	4	4	112
4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	3	46	4	4	4	4	4	4	122
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	123
3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	48	4	3	3	3	4	4	115
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	49	4	4	3	4	4	4	118
4	5	4	4	3	2	3	2	4	4	3	5	3	50	4	5	4	4	3	5	121
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	51	4	4	4	4	4	4	120

4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	52	3	3	3	3	3	3	108
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	4	129
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	54	4	3	4	4	4	4	124
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	55	5	4	4	4	4	5	140
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	56	4	4	4	4	5	4	129
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	3	4	3	3	4	128
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	58	4	3	3	4	4	4	122
3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	59	4	3	4	4	3	3	123
1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	60	2	1	1	2	1	1	87
3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	61	1	3	4	4	2	3	115
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	62	3	3	3	3	3	3	123
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	63	5	5	5	3	4	4	152
3	2	3	4	5	3	2	3	3	2	3	1	2	64	2	3	1	3	3	3	115
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	65	4	4	4	3	3	4	138
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	66	4	5	3	3	4	5	136
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	67	3	3	4	3	3	3	128
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	68	4	4	3	3	4	3	137
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69	4	4	4	4	4	4	145
4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	70	3	3	3	3	3	3	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	3	3	3	3	3	3	128
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	72	4	4	4	3	3	3	139
3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	73	3	4	4	5	4	4	142
1	4	2	5	1	2	4	4	2	2	2	4	2	74	4	2	1	2	4	2	124
4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	75	4	4	5	4	5	4	146
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	76	3	3	4	4	4	4	141

4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	77	4	4	4	3	4	2	156
4	3	4	4	5	3	4	2	4	3	5	3	2	78	3	4	3	5	3	3	145
3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	79	4	4	5	4	4	5	154
3	2	4	5	4	3	4	3	4	2	3	4	4	80	3	3	4	5	3	3	146
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	81	5	4	4	4	5	4	163

Tarif Premi (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	TOTAL
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	60
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	63
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	56
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
2	1	1	2	2	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	47
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	52
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43

5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	63
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42
3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	61
3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	63
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	51
2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	64
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
1	3	5	5	5	4	5	3	4	3	1	1	3	1	3	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	56
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	68
1	3	3	3	3	2	3	5	4	5	5	1	1	5	5	49
3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	52
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	53
1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	25
2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	3	2	4	4	4	42
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	52
4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	69
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	49
2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	54
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	52
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	53
4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	49
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	55
2	3	4	3	1	3	4	5	1	5	3	5	5	4	3	51
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	48
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	58
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	57
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	22
3	3	4	3	2	3	3	3	4	1	5	3	5	1	4	47
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	56
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
1	2	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	58
3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	51
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	51
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	56
1	1	2	2	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	4	52
4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	59
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	67
5	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	2	5	4	3	54
3	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	62
3	4	5	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	52
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63

Kepuasan (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	TOTAL
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	44
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	35
3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
5	2	3	3	3	1	3	5	1	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	50
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	49
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	40
4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
1	3	1	1	3	4	1	2	1	1	4	22
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	39
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21

3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	32
5	4	3	1	2	3	4	2	5	1	3	33
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	28
3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	42
1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	38
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	41
3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	40
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41

3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	37
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	39
3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	42
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	35
4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	2	46
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	41
5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	47
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	50
5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	44
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	46
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	17
3	3	2	5	3	3	4	3	5	4	5	40
4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	30
3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	32

4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	47
4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	46
1	2	2	1	1	4	2	1	1	4	1	20
4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
5	5	2	5	5	5	4	4	3	4	5	47
3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	2	39
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	50
3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

R – Tabel
Titik Persentase Distribusi R (df = 80 – 100)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

T-TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 80- 100)

pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0,002
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
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

Rumus: n-k-1

:100-2-1=97

F-TABEL
Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
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

LAMPIRAN 2

DATA SPSS

1. UJI INTRUMEN PENELITIAN

a. Uji Validitas

Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.425**	.702**	.453**	.553**	.636**	.714**	.508**	.623**	.601**	.675**	.410**	.601**	.544**	.501**	.388**	.578**	.539**	.312**	.565**	.752**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.425**	1	.600**	.582**	.325**	.335**	.504**	.353**	.451**	.484**	.422**	.584**	.474**	.535**	.581**	.535**	.382**	.295**	.570**	.501**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.702**	.600**	1	.683**	.539**	.589**	.635**	.525**	.691**	.629**	.620**	.481**	.635**	.485**	.610**	.530**	.614**	.505**	.490**	.643**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.453**	.582**	.683**	1	.455**	.435**	.560**	.345**	.501**	.401**	.450**	.506**	.405**	.519**	.556**	.442**	.395**	.376**	.531**	.437**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.553**	.325**	.539**	.455**	1	.664**	.426**	.456**	.541**	.486**	.483**	.305**	.400**	.345**	.461**	.400**	.384**	.342**	.382**	.391**	.619**

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.636**	.335**	.589**	.435**	.664**	1	.623**	.552**	.570**	.656**	.587**	.406**	.560**	.508**	.502**	.328**	.568**	.436**	.361**	.520**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.714**	.504**	.635**	.560**	.426**	.623**	1	.622**	.645**	.679**	.686**	.620**	.658**	.706**	.630**	.446**	.723**	.643**	.533**	.576**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.508**	.353**	.525**	.345**	.456**	.552**	.622**	1	.645**	.628**	.480**	.482**	.585**	.404**	.595**	.397**	.489**	.342**	.459**	.481**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.623**	.451**	.691**	.501**	.541**	.570**	.645**	.645**	1	.765**	.676**	.561**	.624**	.541**	.654**	.615**	.652**	.510**	.520**	.680**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.601**	.484**	.629**	.401**	.486**	.656**	.679**	.628**	.765**	1	.670**	.608**	.617**	.602**	.678**	.566**	.699**	.541**	.489**	.697**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.11	Pearson Correlation	.675**	.422**	.620**	.450**	.483**	.587**	.686**	.480**	.676**	.670**	1	.615**	.589**	.678**	.598**	.615**	.699**	.627**	.485**	.545**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.12	Pearson Correlation	.410**	.584**	.481**	.506**	.305**	.406**	.620**	.482**	.561**	.608**	.615**	1	.644**	.688**	.725**	.692**	.630**	.394**	.551**	.505**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.13	Pearson Correlation	.601**	.474**	.635**	.405**	.400**	.560**	.658**	.585**	.624**	.617**	.589**	.644**	1	.641**	.654**	.548**	.637**	.462**	.463**	.535**	.781**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.14	Pearson Correlation	.544**	.535**	.485**	.519**	.345**	.508**	.706**	.404**	.541**	.602**	.678**	.688**	.641**	1	.653**	.562**	.584**	.488**	.504**	.445**	.761**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.15	Pearson Correlation	.501**	.581**	.610**	.556**	.461**	.502**	.630**	.595**	.654**	.678**	.598**	.725**	.654**	.653**	1	.660**	.630**	.416**	.712**	.669**	.828**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.16	Pearson Correlation	.388**	.535**	.530**	.442**	.400**	.328**	.446**	.397**	.615**	.566**	.615**	.692**	.548**	.562**	.660**	1	.628**	.486**	.637**	.598**	.734**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.17	Pearson Correlation	.578**	.382**	.614**	.395**	.384**	.568**	.723**	.489**	.652**	.699**	.699**	.630**	.637**	.584**	.630**	.628**	1	.693**	.539**	.716**	.815**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.18	Pearson Correlation	.539**	.295**	.505**	.376**	.342**	.436**	.643**	.342**	.510**	.541**	.627**	.394**	.462**	.488**	.416**	.486**	.693**	1	.547**	.636**	.679**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.19	Pearson Correlation	.312**	.570**	.490**	.531**	.382**	.361**	.533**	.459**	.520**	.489**	.485**	.551**	.463**	.504**	.712**	.637**	.539**	.547**	1	.646**	.708**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.20	Pearson Correlation	.565**	.501**	.643**	.437**	.391**	.520**	.576**	.481**	.680**	.697**	.545**	.505**	.535**	.445**	.669**	.598**	.716**	.636**	.646**	1	.780**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.752**	.657**	.809**	.662**	.619**	.722**	.839**	.690**	.828**	.832**	.810**	.758**	.781**	.761**	.828**	.734**	.815**	.679**	.708**	.780**	1	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Tarif Premi

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2_TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.596**	.401**	.509**	.360**	.546**	.335**	.425**	.491**	.343**	.313**	.480**	.452**	.226*	.340**	.632**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.024	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.596**	1	.689**	.655**	.434**	.446**	.430**	.440**	.570**	.469**	.345**	.507**	.413**	.212*	.395**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.034	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.401**	.689**	1	.816**	.471**	.415**	.542**	.480**	.619**	.480**	.337**	.412**	.431**	.147	.393**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.144	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.509**	.655**	.816**	1	.612**	.648**	.670**	.651**	.711**	.571**	.390**	.474**	.463**	.251*	.476**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.360**	.434**	.471**	.612**	1	.700**	.674**	.540**	.598**	.509**	.441**	.343**	.416**	.413**	.433**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.6	Pearson Correlation	.546**	.446**	.415**	.648**	.700**	1	.681**	.608**	.595**	.572**	.465**	.522**	.684**	.362**	.416**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.335**	.430**	.542**	.670**	.674**	.681**	1	.681**	.616**	.614**	.452**	.449**	.587**	.323**	.501**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.425**	.440**	.480**	.651**	.540**	.608**	.681**	1	.626**	.724**	.528**	.527**	.473**	.567**	.542**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.491**	.570**	.619**	.711**	.598**	.595**	.616**	.626**	1	.565**	.549**	.470**	.436**	.302**	.489**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.343**	.469**	.480**	.571**	.509**	.572**	.614**	.724**	.565**	1	.689**	.633**	.559**	.593**	.590**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	.313**	.345**	.337**	.390**	.441**	.465**	.452**	.528**	.549**	.689**	1	.653**	.552**	.516**	.601**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	.480**	.507**	.412**	.474**	.343**	.522**	.449**	.527**	.470**	.633**	.653**	1	.587**	.478**	.460**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.13	Pearson Correlation	.452**	.413**	.431**	.463**	.416**	.684**	.587**	.473**	.436**	.559**	.552**	.587**	1	.351**	.485**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.14	Pearson Correlation	.226*	.212*	.147	.251*	.413**	.362**	.323**	.567**	.302**	.593**	.516**	.478**	.351**	1	.585**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.024	.034	.144	.012	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.15	Pearson Correlation	.340**	.395**	.393**	.476**	.433**	.416**	.501**	.542**	.489**	.590**	.601**	.460**	.485**	.585**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_TOTAL	Pearson Correlation	.632**	.702**	.700**	.812**	.722**	.787**	.775**	.800**	.790**	.810**	.713**	.732**	.718**	.572**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	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).

Kepuasan

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y_TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.666**	.633**	.612**	.609**	.454**	.621**	.628**	.540**	.536**	.598**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.666**	1	.628**	.601**	.635**	.626**	.614**	.553**	.628**	.499**	.577**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.633**	.628**	1	.634**	.606**	.471**	.560**	.577**	.574**	.556**	.474**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.612**	.601**	.634**	1	.727**	.563**	.638**	.649**	.612**	.733**	.607**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.609**	.635**	.606**	.727**	1	.713**	.715**	.659**	.589**	.680**	.632**	.860**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.454**	.626**	.471**	.563**	.713**	1	.619**	.556**	.505**	.598**	.485**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	.621**	.614**	.560**	.638**	.715**	.619**	1	.658**	.699**	.630**	.638**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.8	Pearson Correlation	.628**	.553**	.577**	.649**	.659**	.556**	.658**	1	.558**	.712**	.712**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.9	Pearson Correlation	.540**	.628**	.574**	.612**	.589**	.505**	.699**	.558**	1	.557**	.528**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.10	Pearson Correlation	.536**	.499**	.556**	.733**	.680**	.598**	.630**	.712**	.557**	1	.604**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.11	Pearson Correlation	.598**	.577**	.474**	.607**	.632**	.485**	.638**	.712**	.528**	.604**	1	.781**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_TOTAL	Pearson Correlation	.783**	.792**	.760**	.839**	.860**	.745**	.839**	.828**	.771**	.808**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

b. Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.960	20

Tarif Premi (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	15

Kepuasan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.944	11

2. TEKNIK ANALISIS DATA

a. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.57222870
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.064
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

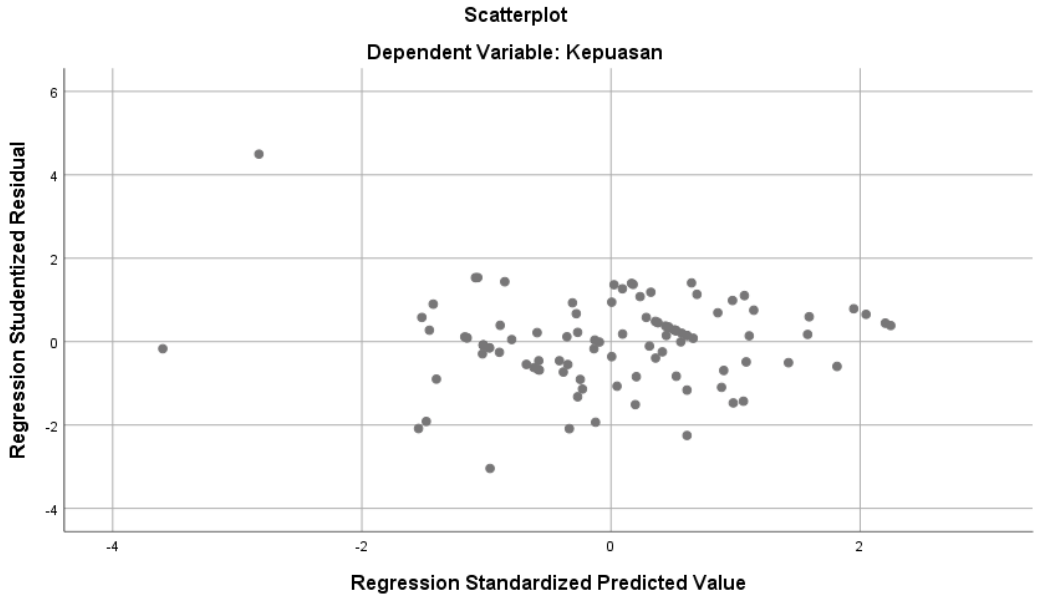
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1(Constant)	3.542	2.827		1.253	.213		
Kualitas Pelayanan	.301	.060	.517	4.973	.000	.344	2.904
Tarif Premi	.262	.085	.321	3.087	.003	.344	2.904

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Heteroskedastisitas



b. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.542	2.827		1.253	.213
	Kualitas Pelayanan	.301	.060	.517	4.973	.000
	Tarif Premi	.262	.085	.321	3.087	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan

c. Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3663.938	2	1831.969	85.862	.000[b]
	Residual	2069.622	97	21.336		
	Total	5733.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tarif Premi, Kualitas Pelayanan

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.542	2.827		1.253	.213
	Kualitas Pelayanan	.301	.060	.517	4.973	.000

	Tarif Premi	.262	.085	.321	3.087	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan

d. Annalisis Koefesien Determinasi (*R2*)

Uji Koefesien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799[a]	.639	.632	4.619

a. Predictors: (Constant), Tarif Premi, Kualitas Pelayanan

LAMPIRAN III

SURAT – SURAT

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B- 15/Un.14/II.5/AS.S1/PP.00.9/04/2024

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama	:	Adisty
NIM	:	210105030058
Program Studi	:	S.1/Asuransi Syariah
Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Klaim Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing I	:	H.Abdul Gafur, Lc., MA.
Dosen Pembimbing II	:	Elida Mahriani, S.E.I., MM.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 05 April 2024
Ketua Prodi Asuransi Syariah

Lutpi Sahal, MSI.

Tembusan :
1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website:
www.febi.uin-antasari.ac.id

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : H. Abdul Gafur., LC.,MA
NIP : 198109212008011008
Jabatan : Dosen Pembimbing I

Nama : Elida Mahariani,S.E.I., M.M
NIP : 198610302023212040
Jabatan : Dosen Pembimbing II

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa:
Nama : Adisty
NIM : 210105030058

Judul Skripsi:
"Pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur klaim terhadap kepuasan nasabah asuransi BPJS pada masyarakat Kecamatan simpang empat Kabupaten Tanah bumbu"

Meyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi:
"Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif premi terhadap kepuasan nasabah asuransi BPJS pada masyarakat Kecamatan simpang empat Kabupaten Tanah bumbu"

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
H. Abdul Gafur., LC.,MAI	Elida Mahariani,S.E.I., M.M

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-66 /Un. 14/III.5/AS.S1/PP.00.9/07/2024
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

Kepada Yth,
Adisty /210105030058
Mahasiswa/i Jurusan S1 Asuransi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Assalamualaikum wr.wb.

Berdasarkan surat permohonan saudara menganai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Adisty /210105030058
Jurusan : Asuransi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Klaim Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Pada:
Hari/Tanggal : Selasa, 23 Juli 2024
Waktu : Pukul 11.15-12.30 Wita
Tempat : Ruang Munaqasyah 2

Dengan susunan tim penguji sebagai berikut:
Penguji 1 : Lutpi Sahal., S.H.I., MSI.
Penguji 2 : H. Abdul Gafur., Lc., MA.
Notulis : Elida Mahriani, S.E.I., MM.

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum wr.wb.

Banjarmasin, 19 Juli 2024
Ketua Prodi Asuransi Syariah

Lutpi Sahal, SHI. MSI

Tembusan :
1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAMPROGRAM STUDI
ASURANSI SYARIAH
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL

Pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2024 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama	: Adisty
NIM	: 210105030079
Jurusan	: Asuransi Syariah
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Klaim Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji 1	: Lutpi Sahal., S.H.I., MSI.
Penguji 2	: H. Abdul Gafur., Lc., MA.
Notulen	: Elida Mahriani, S.E.I., MM

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan:
Diterima/ Diterima dengan perbaikan/ Ditolak
Catatan Pelaksanaan Ujian Proposal:

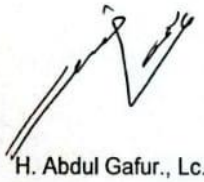
Banjarmasin, 23 Juli 2024

1. Penguji 1 :



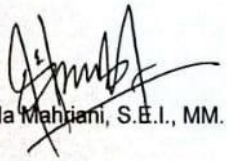
Lutpi Sahal., S.H.I., MSI.

2. Penguji 2 :



H. Abdul Gafur., Lc., MA.

3. Notulen :



Elida Mahriani, S.E.I., MM.

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Nomor : B-130/Un.14/III.5/TL.00/02/2025 13 Februari 2025
Sifat : -
Lamp : 1 Berkas
Hal : Permohonan Izin Riset

Yth. Pimpinan BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada:

Nama	:	**ADISTY**
NIM	:	210105030058
Semester/Jurusan	:	VIII / Asuransi Syariah
Tahun Akademik	:	2024/2025
Waktu Riset	:	13 Februari s/d. 13 April 2025
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu (Sebagaimana Proposal Terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Kami sampaikan pula sebagai Satker berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) menuju Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (ZI-WBBM) UIN antasari Banjarmasin berkomitmen terus menjaga integritas serta terus meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Dekan,

Sukarni

Lebih Baik Melayani, Melayani Lebih Baik

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU
KECAMATAN SIMPANG EMPAT
Alamat : Jalan Transmigrasi RT. VIII Kelurahan. Kampung Baru Kecamatan. Simpang Empat Kabupaten. Tanah Bumbu. Provinsi Kalimantan Selatan – Kode Pos 72200
Laman : kec-simpangempat.tanahbumbukab.go.id Pos-el : simpangempat.pemkec@gmail.com

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN
Nomor : B/400.7.24/529/KSE-Sekret.1/II/2025

Dengan ini memberikan persetujuan penelitian kepada:

Nama	:	ADISTY
Nomor KTP	:	6310064110020007
Nomor Induk Mahasiswa	:	210105030058
Alamat Domisili	:	Jl. Borneo
Judul Penelitian	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu
Lokasi Tempat Penelitian	:	Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu
Lamanya Pelaksanaan Penelitian	:	13 Februari s/d. 13 April 2025
Nama Lembaga Pendidikan	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Penelitian ini disetujui sepanjang tidak mengganggu ketertiban umum dan tetap mematuhi peraturan yang berlaku di wilayah Kecamatan Simpang Empat. Diharapkan hasil kajian akan disampaikan kepada Distrik dalam bentuk salinan/laporan akhir untuk dipertimbangkan dan dikembangkan di wilayah tersebut. Demikian surat persetujuan ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Simpang Empat
Pada Tanggal : 14 Februari 2025
a.n. Camat
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Siti Halar, S.Sos
NIP. 19860402 201001 2 027

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU
KECAMATAN SIMPANG EMPAT
Alamat : Jalan Transmigrasi RT. VIII Kelurahan. Kampung Baru Kecamatan. Simpang Empat
Kabupaten. Tanah Bumbu. Provinsi Kalimantan Selatan – Kode Pos 72200
Laman : kec-simpangempat.tanahbumbukab.go.id Pos-el : simpangempat.pemkec@gmail.com

SURAT KETERANGAN
Nomor : B/400.7.24/530/KSE-Sekret.1/IV/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	: Siti Hajar S.sos
NIP	: 198604022010012027
Pangkat/Golangan	: Penata Tk.1/IIId
Jabatan	: Kasubag Umum dan kepegawaian
Unit Kerja	: Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Menerangkan bahwa

Nama	: **ADISTY**
Nomor KTP	: 6310064110020007
Nomor Induk Mahasiswa	: 210105030058
Alamat Domisili	: Jl. Borneo
Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu
Lokasi Tempat Penelitian	: Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu
Lamanya Pelaksanaan Penelitian	: 13 Februari s/d. 13 April 2025
Nama Lembaga Pendidikan	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan kegiatan pendataan/penelitian/survey diwililayah Kecamatan Simpang Empat, dengan Surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmsin perihal Permohonan Izin Riset pada tanggal 13 Februari 2025 dimana kegiatan tersebut di lakukan selama 2 (dua) bulan.

Demikian surat keterangan ini dibuat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Simpang Empat
Pada Tanggal : 14 April 2025

a.n. Camat
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Siti Hajar S.Sos
NIP. 19860402 201001 2 027

Dipindai dengan CamScanner

CATATAN BIMBINGAN KONSULTASI SKRIPSI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Adisty
NIM : 2101050300 58
Jurusan : Asuransi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayan dan Tarif premi terhadap kepuasan nasabah Asuransi BPJS kepada masyarakat kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

Pembimbing I : .....
Pembimbing II : .....

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
BAB II 1) Cari Indikator dari Variabel Tarif Premi 2) Indikator dari pelayanan Syariah 3) perbanyak penjelasan kepuasan (Tgl-17-12-2024)	- memperbaiki penulisan - memperbaiki kutipan - memperbaiki ayat al-quran - Cari Tafsir ayat yang dicantumkan Pembimbing, 30/01/25 Elvira Nirahmani, SE, MM

Catatan:

a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

CS Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Alisty
NIM : 2010502 30058
Jurusan : Asuransi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan Tarif Premi terhadap kepuasan nasabah asuransi BPJS pada masyarakat kecamatan Simpang Empat kabupaten Tanah Bumbu

Pembimbing I : H. Abdul Gafur., Lc., MA.
Pembimbing II : Elida Maharani, S.E.I., MM.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Data yang akurat dan di jelaskan secara ilmiah untuk BAB 1 Tgl 12-08-2024 - mohon berikan note pada sumbernya dan perjelas untuk menelaah penilitian terdahulu Tgl - 13 - 08 - 2024 - Bukti - bukti pendukung penguat seperti media massa - penelitian terdahulu harus dipersempit dan bikin tabulasi untuk membedakan penelitian terdahulu lain ke lain.	- kutipan diperbaiki - arti ayat 1 Spasi - yang berbahasa luar Garis miring - Bikin Surat buat responden Pembimbing 13/08/24. Elida Maharani, SEI, MM.

Catatan:

a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

CS Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADISTY

NIM : 2101050300058

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif premi terhadap kepuasan Asuransi BPJS pada masyarakat kec. Simpang Empat kab. Tanah Bumbu.

Pembimbing I : .....

Pembimbing II : .....

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
Bab III - Lanjutkan BAB III - memperbaiki indikator - Bikin kuisoner Tanggal - 13 - 01 - 2025	1. Perbaiki Bab I. Bab II. 2. Tambahkan tafsir ayat Al-Qur'an 3. Perhatikan sistematika penulisan, spasi, 4. Lanjutkan bab IV. Pembimbing, 10/02/25 Elisa Fitrinarti, SEI, MM.

Catatan:

a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.

b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADISTY
NIM : 2101050300S8
Jurusan : Asuransi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Pembimbing I : .....
Pembimbing II : .....

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Konsul ABSTRAK - BAB 5 10 - 09 - 2025	- perbaiki & lengkapi daftar isi - Tambahkan Daftar Tabel & Daftar Gambar - Tambahkan kata persembahan, motto & kata pencantar - perbaiki Abstrak - perbaiki penomoran halaman - perbaiki hlm. 6 - perbaiki penggunaan spasi Selesai, 22/09/25 Elisa Maharani.

Catatan:

a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADISTY

NIM : 210105030058

Jurusan : ASURANSI SYARIAH

Judul Skripsi : pengaruh kualitas pelayanan dantarif premi terhadap kepuasan nasabah asuransi BPJS pada masyarakat kecamatan simpang empat kabupaten tanah bumbu

Pembimbing I : H. Abdul Gafur., Lc.,

Pembimbing II : Elida Mahriani, S.E.I. MM.,

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
	silahkan cek plagiasi 22/05/25

Catatan:

a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km 4 5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADISTY

NIM : 2101050300 58

Jurusan : Asuransi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan Tarif Premi terhadap kepuasan nasabah Asuransi pada masyarakat kecamatan Simpang empat kabupaten Tanah Bumbu

Pembimbing I : .....

Pembimbing II : .....

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
ACC BAB I - 5 Senin - 21 - 04 - 2025	1. Perbaiki Daftar Isi & Daftar Gambar 2. Perbaiki sistematika penulisan 3. Perbaiki Bab V. (saran)

Catatan:

a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.

b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

CS Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 131/Un.14/III.5/AS.S1/PP.00.9/06/2025

Memperhatikan surat permohonan saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama saudara (i)

Nama	:	Adisty
NIM	:	210105030058
Jurusan	:	S1 Asuransi Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS Pada Masyarakat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 25%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 13 Juni 2025
Ketua Jurusan AS

Lutpi Sahal

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	:	ADISTY
Tempat/Tanggal Lahir	:	Batulicin, 01 Oktober 2002
Agama	:	Islam
Kebangsaan	:	Indonesia
Status Perkawinan	:	Belum Kawin
Alamat	:	Jl. Borneo
Pendidikan	:	a. SDN 1 Kampung Baru b. SMPN 1 Simpang Empat c. SMA IT *Plus* Ar rasyid d. UIN Antasari Banjarmasin
Orang Tua		
Saudara (Jumlah Saudara)	:	

Pengalaman Organisasi/Kerja