

PENELITIAN ASLI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PREMI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG SIBOLGA

Elisabet Tambunan¹, Mery Lani Purba¹, Tohonan Silalahi¹, Maria Hutagalung¹

¹Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Sari Mutiara Indonesia

Jl. Kapten Muslim No.79 Medan, 20123, Sumatera Utara, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Tanggal Dikirim: 11 Feb 2025

Tanggal Diterima: 19 Mei 2025

Tanggal Dipublish: 28 Juni 2025

Kata kunci: service quality; premiums; participant satisfaction

Penulis Korespondensi:

Elisabet Tambunan

Email: elisabet.tambunan19@gmail.com

Abstrak

This research aims to ascertain how participant satisfaction at the BPJS (Social Security Administration) Health Office, Sibolga Branch, is impacted by service quality and premiums. Partially and concurrently, the impacts of premiums and service quality on participant satisfaction are examined. Quantitative research is the research methodology employed. Through a survey method, questionnaires were given directly to BPJS Health participants at the Sibolga Branch in order to collect data. 99 BPJS Health employees from the Sibolga Branch make up the study's sample. The analysis methods employed include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the study indicate that: (1) the service quality variable has a positive and significant effect on participant satisfaction, with a value of 9.113; (2) the premium variable has a positive and significant effect on participant satisfaction, with a value of 3.629; (3) the service quality and premium variables simultaneously have a positive and significant effect, with a value of 68.931; (4) based on the coefficient of determination (R^2), the value is 0.590 or 59%, while the remaining 41% is influenced by other variables not examined in this study, such as location, promotion, and others.

Jurnal Mutiara Manajemen

E.ISSN: 2579-759X

Vol. 10 No. 1 Juni 2025 (P 9-18)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMM>

DOI: <https://doi.org/10.51544/jmm.v10i1.5752>

How To Cite: Tambunan, Elisabet, Mery Lani Purba, Tohonan Silalahi, and Maria Hutagalung. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Peserta Di Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Sibolga." *Jurnal Mutiara Manajemen* 10 (1): 9–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jmm.v10i1.5752>.



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Program Studi: Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Untuk menghindari tantangan yang mungkin timbul, pemerintah telah menerapkan kebijakan guna mengantisipasi masalah kesehatan masyarakat. Pemerintah menyediakan Kartu Indonesia Sehat (KIS) kepada masyarakat kalangan menengah ke bawah untuk meringankan biaya ketika sakit, memastikan kesehatan mereka di masa depan, serta membantu menurunkan angka kematian di negara ini. Selain Kartu Indonesia Sehat (KIS), pemerintah juga mendorong masyarakat untuk mendaftar dalam program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

BPJS Kesehatan mengatur tentang penyelenggaraan program jaminan sosial di Indonesia (Undang-Undang, 2011). Selain itu, (Undang-Undang 2004) menegaskan bahwa jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat memenuhi kebutuhan hidup yang layak. Tujuannya adalah untuk menjamin pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan keluarga mereka serta pengamanan yang memadai guna pemenuhan kebutuhan hidup yang mendasar (BPJS Kesehatan, 2024).

Dalam mencapai tujuan peningkatan jaminan kesehatan yang merata, pemerintah pun mendirikan cabang BPJS Kesehatan di berbagai daerah di Indonesia dan salah satu kantor cabang yang didirikan berada di Kota Sibolga. Dengan adanya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sibolga, pemerintah berharap agar masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan penanganan pengaduan di rumah sakit serta lebih mudah dalam mendapatkan hak-hak sebagai warga negara Republik Indonesia khususnya pada jaminan kesehatan.

Untuk mengetahui terwujudnya jaminan kesehatan masyarakat yang setara dan sejahtera, tentunya dapat dilihat dari kepuasan yang peserta rasakan ketika memanfaatkan pelayanan BPJS Kesehatan. Adapun salah satu faktor yang harus ditingkatkan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan, baik secara fisik ataupun mobile. Hal ini merupakan situasi yang terus berkembang terkait dengan entitas, tenaga kerja, prosedur, dan atmosfer yang sesuai bahkan melampaui harapan terhadap kualitas pelayanan (Indrasari, 2019). Perusahaan bergerak di sektor jasa harus memberikan pelayanan yang unggul kepada peserta agar dapat mencapai keberhasilan. Apabila diabaikan, maka peserta mungkin akan mengalami kerugian dan cenderung mencari layanan yang lebih memuaskan.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta mandiri yaitu besaran premi. Premi asuransi adalah jumlah uang yang dikeluarkan oleh tertanggung untuk polis asuransinya (Rendi, 2019). Dalam sistem premi asuransi, setiap peserta diharapkan membayar premi berdasarkan kelas yang dipilih. Hal ini juga berlaku bagi peserta BPJS Kesehatan yang mendaftar sebagai peserta mandiri. Peserta BPJS Kesehatan diwajibkan membayar premi di setiap bulannya dimana tenggang waktu yang diberikan hingga tanggal 10 di setiap bulannya.

Kepuasan peserta merupakan tingkat dari kebutuhan, keinginan, dan harapan peserta terpenuhi, sehingga menghasilkan pembelian ulang atau kesetiaan menggunakan jasa yang berlanjut. Akan tetapi, masih banyak peserta BPJS Kesehatan khususnya BPJS Kesehatan KC. Sibolga yang mengalami ketidakpuasan dengan layanan yang ditawarkan pihak KC. Sibolga dan juga besaran premi BPJS Kesehatan pada saat ini yang dimana peserta merasa tidak sesuai dengan manfaat yang diperoleh, terlihat dari adanya peserta yang tidak ingin datang kembali ke BPJS Kesehatan KC. Sibolga apabila tidak dalam kondisi *urgent* serta adanya peserta yang ingin beralih menggunakan jenis asuransi lain.

Dapat disimpulkan bahwa peserta belum memperoleh pelayanan yang memuaskan dan pembayaran premi tidak setara dengan pelayanan yang dirasakan. Akibatnya, dapat

diasumsikan sementara bahwa peserta BPJS Kesehatan KC. Sibolga masih belum sepenuhnya tercapai kepuasannya. Merujuk pada latar belakang di atas, akan diteliti secara lebih mendalam tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Kesehatan KC. Sibolga.

2. Tinjauan Literatur

Menurut (Tjiptono, 2019) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai situasi yang terus berkembang terkait dengan entitas, tenaga kerja, prosedur, dan atmosfer yang sesuai bahkan melampaui harapan terhadap kualitas pelayanan. Indikatornya adalah berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Simanihuruk, dkk, 2023).

Premi. Subagyo, dkk dalam buku (Mulyawan, 2019) menyatakan pembayaran sejumlah uang oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi dikenal sebagai premi asuransi, dan dapat dihitung menggunakan teknik tertentu. Menurut Abdullah Amrin pada buku (Suma et al, 2020), indikator premi dalam asuransi yaitu perkiraan bagi hasil, tabel moralitas, tarif asuransi yang sesuai dan tidak merugikan peserta.

Kepuasan Peserta. (Kotler dan Keller, 2019) menyatakan ketika seseorang membandingkan kinerja (hasil) suatu prosuk atau layanan yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan, mereka mungkin merasa senang atau kecewa, ini yang dikenal dengan istilah kepuasan peserta. Parameter kepuasan peserta menurut Tjiptono dalam (Indrasari, 2019) adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan.

3. Metode

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang merupakan pendekatan penelitian positif terhadap populasi atau sampel dengan menggunakan data kuantitatif atau statistik, untuk menguji hipotesis yang telah ada sebelumnya. Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan KC. Sibolga, Jl. Dr. F. L Tobing No 5, Huta Tonga Tonga, Kec. Sibolga Utara, Kota Sibolga, Sumatera Utara. Peserta mandiri pada Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) tahun 2023 di BPJS Kesehatan KC. Sibolga merupakan populasi penelitian ini dengan jumlah peserta 7.584 peserta BPJS Kesehatan. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan desain *non-propability sampling* yaitu metode sampling dari populasi yang ditentukan sendiri oleh peneliti melalui metode *purposive sampling* yang merupakan pengambilan sampel berdasarkan kriteria (Sugiyono, 2019) serta menggunakan rumus Slovin untuk menentukan besar sampel sebanyak 99 responden. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner kepada sampel dengan pengukuran pada kualitas pelayanan (X1) dan premi (X2) terhadap kepuasan peserta (Y) menggunakan skala likert.

4. Hasil

Uji Validitas Data

Kriteria uji validitas data dilakukan melalui program SPSS 26: (1) Pernyataan kuisioner dianggap valid, jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$; (2) Pernyataan kuisioner dianggap tidak valid, jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, *degree of freedom* (derajat kebebasan) dihitung sebagai $df = N-2 = \text{jumlah sampel} (30-2 = 28)$ untuk mendapatkan nilai r-tabel. Nilai yang diperoleh = 0,3610.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,698	0,3610	Valid
	X1.2	0,788	0,3610	Valid
	X1.3	0,823	0,3610	Valid
	X1.4	0,621	0,3610	Valid
	X1.5	0,689	0,3610	Valid
	X1.6	0,807	0,3610	Valid
	X1.7	0,807	0,3610	Valid
	X1.8	0,659	0,3610	Valid
	X1.9	0,707	0,3610	Valid
	X1.10	0,749	0,3610	Valid
Premi (X2)	X2.1	0,599	0,3610	Valid
	X2.2	0,585	0,3610	Valid
	X2.3	0,825	0,3610	Valid
	X2.4	0,755	0,3610	Valid
	X2.5	0,532	0,3610	Valid
	X2.6	0,791	0,3610	Valid
Kepuasan Peserta (Y)	Y.1	0,666	0,3610	Valid
	Y.2	0,760	0,3610	Valid
	Y.3	0,765	0,3610	Valid
	Y.4	0,734	0,3610	Valid
	Y.5	0,597	0,3610	Valid
	Y.6	0,817	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Data Diolah *Software Statistic 26*, 2024

Pada Tabel 1 dapat dilihat nilai r-hitung untuk semua variabel dalam kuesioner penelitian $>$ dari nilai r-tabel. Kesimpulannya adalah pernyataan tersebut valid.

Uji Reliabilitas Data

Berikut adalah kriteria untuk uji reliabilitas: (1) kuesioner dianggap andal saat nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60; (2) kuesioner dianggap tidak andal saat nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,904	0,60	Reliabel
Premi	0,769	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta	0,812	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Data Diolah *Software Statistic 26*, 2024

Pada Tabel 2 terlihat hasil pengujian reliabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), memaparkan bahwa seluruh variabel memiliki *Cronbach Alpha* $>$ 0,60. Temuan ini membuktikan bahwa kuesioner yang dipakai dalam pengukuran kualitas pelayanan, premi, serta kepuasan peserta adalah reliabel (andal).

Uji Normalitas

Analisis regresi digunakan untuk menentukan normalitas data penelitian yang diidentifikasi menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov. Nilai residual yang sesuai dari model regresi adalah berdistribusi normal. Menurut Uji Kolmogorov-Smirnov, jika nilai signifikansi lebih dari 0,005 memiliki distribusi normal; jika nilai signifikansi kurang dari 0,005 tidak memiliki distribusi normal.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10831741
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,077
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,091 ^c

Sumber: Hasil Data Diolah *Software Statistic 26*, 2024

Dari Tabel 3 diperoleh tingkat Kolmogorov-Smirnov adalah 0,091, nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka berdistribusi normal.

Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linear berganda dilakukan guna mengidentifikasi kekuatan simultan dari dua variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,060	1,429		4,940	,000
	Kualitas Pelayanan	,298	,033	,639	9,113	,000
	Premi	,205	,057	,254	3,629	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil Data Diolah *Software Statistic 26*, 2024

Berikut ini adalah persamaan regresi yang diperoleh: $Y = 7,060 + 0,298 X_1 + 0,205 X_2 + e$. Penjelasan: (1) Nilai konstanta sebesar 7,060 menyatakan kepuasan peserta di BPJ Kesehatan KC. Sibolga akan bernilai 7,060 jika variabel premi dan kualitas pelayanan dianggap nol. (2) Dengan koefisien kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,298 kepuasan peserta (Y) akan meningkat sebesar 0,298 untuk setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan. (3) Dengan koefisien premi (X_2) sebesar 0,205 kepuasan peserta (Y) akan meningkat sebesar 0,205 untuk setiap kenaikan premi.

Uji Parsial (Uji t)

Dalam analisis regresi linear berganda, uji parsial yang sering disebut sebagai uji t, bertujuan untuk menganalisis jika variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y), berdasarkan: (jika nilai signifikansi (Sig) kurang dari probabilitas 0,05 atau H_0 , variabel bebas (X) memengaruhi variabel terikat (Y); sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari probabilitas 0,05 atau H_0 , variabel bebas (X)

Tabel 5 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,060	1,429		4,940	,000
	Kualitas Pelayanan	,298	,033	,639	9,113	,000
	Premi	,205	,057	,254	3,629	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil Data Diolah *Software Statistic 26, 2024*

Pada Tabel 5 terlihat bagaimana dampak masing-masing variabel secara parsial berikut ini:

1. Mengacu pada analisis menggunakan SPSS 26, kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} 9,113 > t_{tabel} 1,984. Oleh karena itu, H_0 ditolak disimpulkan bahwa (X_1) secara positif dan signifikan memengaruhi (Y).
2. Mengacu pada analisis menggunakan SPSS 26, premi (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,629 > t_{tabel} 1,984. Oleh karena itu, H_0 ditolak disimpulkan bahwa (X_2) secara positif dan signifikan memengaruhi (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Melalui Uji F, dapat dianalisis apakah premi dan kualitas pelayanan (variabel bebas) berpengaruh simultan terhadap kepuasan peserta (variabel terikat). Berikut ini kriteria pengambilan keputusan: (1) H_0 ditolak saat signifikansi (Sig.) < 0,05. Artinya variabel terikat (Y) dipengaruhi secara simultan oleh variabel bebas (X_1 dan X_2). (2) H_0 diterima saat signifikansi (Sig.) > 0,05. Ini menunjukkan jika variabel terikat (Y) tidak dipengaruhi secara simultan oleh variabel bebas (X_1 dan X_2).

Dari hasil perbandingan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} : (1) Nilai F_{hitung} lebih besar F_{tabel} , maka hipotesis H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X_1 dan X_2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y); (2) Nilai F_{hitung} lebih kecil F_{tabel} , maka hipotesis H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (X_1 dan X_2) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 6 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	625,561	2	312,781	68,931	,000 ^b
	Residual	435,610	96	4,538		
	Total	1061,172	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

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

Sumber : Hasil Data Diolah *Software Statistic 26, 2024*

Pada Tabel 6 menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($68,931 > 3,09$) nilai signifikansi 0,000 lebih kecil 0,05. Kombinasi kualitas pelayanan (X_1) dan premi (X_2) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y) di BPJS Kesehatan KC. Sibolga.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,768 ^a	,590	,581	2,130
a. Predictors: (Constant), Premi, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta				

Sumber : Hasil Olah Data *Software Statistic 26*, 2024

Dari Tabel 7 terlihat nilai R^2 sebesar 0,590 atau 59%, yang menunjukkan bahwa koefisien determinasi menunjukkan variasi variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan premi (X_2) terhadap variabel dependen kepuasan peserta (Y) adalah 59% dan sebesar 41% faktor lain yang memengaruhi di luar penelitian ini seperti lokasi, promosi, dan lain sebagainya.

5. Pembahasan

Kepuasan peserta (Y) di BPJS Kesehatan KC. Sibolga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X_1). Uji hipotesis H_1 yang dilakukan oleh peneliti mengonfirmasi bahwa (X_1) berdampak positif (Y). Nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah 9,113 lebih tinggi dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984 di tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu, Siti Nur Faizah, Jihad Lukis Panjawa (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang”.

Kepuasan peserta (Y) di BPJS Kesehatan KC. Sibolga dipengaruhi oleh variabel premi. Uji hipotesis H_2 yang dilakukan oleh peneliti mengonfirmasi bahwa (X_2) memiliki hubungan positif terhadap (Y). Nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah 3,629 lebih tinggi dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Richard F. Lasut, Silvy L. Mandey, dan Arrazi Hasan Jan (2021) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado”.

Kualitas pelayanan (X_1) dan premi (X_2) memengaruhi kepuasan peserta (Y). Uji hipotesis secara simultan terlihat bahwa $f_{hitung} (68,931) > f_{tabel} (3,09)$, Sig. sama dengan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, mengonfirmasi jika (X_1) dan (X_2) memiliki dampak positif terhadap kepuasan peserta (Y) di BPJS Kesehatan KC. Sibolga.

6. Simpulan

Kualitas pelayanan dan premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan KC. Sibolga, baik secara parsial maupun simultan. Indikator kualitas pelayanan yang baik seperti berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati belum mencapai nilai yang diharapkan oleh peserta mandiri BPJS Kesehatan KC. Sibolga. Sehingga perlu ditingkatkan lagi di masa mendatang. Demikian juga dengan nilai penetapan premi dalam asuransi yaitu perkiraan bagi hasil, tabel moralitas, tarif asuransi yang sesuai dan tidak merugikan peserta. masih perlu dibenahi agar dapat meningkatkan kepuasan peserta mandiri BPJS Kesehatan KC. Sibolga.

7. Referensi

- Abidin, Zainal, Syahmardi Yacob, and Edward. 2022. "Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Bpjs Kesehatan Kota Jambi Zainal." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3 (5): 485–96. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.984>.
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Asir, Mutiara Islam, Kadunci, and Ni Made Widi. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan." *Jurnal Administrasi Profesional* 03 (1): 1–9.
- Azmi, Faradila Permata, Nurbaiti, and Muhammad Ikhsan Harahap. 2023. "Pengaruh Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwa Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : Pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Medan)." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 3 (2): 5667–87.
- BPJS Kesehatan. 2024. "Transformasi Mutu Layanan Mudah, Cepat Dan Setara." 2024.
- ahyani, Alfina, Rohma Septiawati, and Meliana Puspitasari. 2023. "Pengaruh Pendapatan Premi Dan Hasil Investasi Terhadap Laba Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah." *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma* 22 (2): 127–41. <https://doi.org/10.29303/aksioma.v22i2.216>.
- Devi, Putri Oktaviani, and Ramayani Yusuf. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Massa Coffee Shop Bandung." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 6 (1): 228–32. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.496>.
- Faizah, Siti Nur, and Jihad Lukis Panjawa. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang." *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 9 (3): 145–53. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Resti Siti Cahyati, and Maya Setiawardani. 2018. "Service Quality Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi* 3 (2): 13–23. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>.
- Idahwati, and Ernita Siagian. 2019. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Café Rilek's Medan." *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 1 (1): 208–13.
- Idahwati, and Marupa Siregar. 2021. "Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Reihan Property Medan." *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 3 (2): 384–90.
- Indrasari, Meithiana. 2019. "Pemasaran Dan Kepuasan Peserta." In , 1–106. Surabaya: Unitomo Press.
- Kesehatan, BPJS. 2023. "Profil BPJS Kesehatan." 2023. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses 23 Mei 2023.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Krisdianti, and Dika Lambang. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square." Universitas Brawijaya.
- Lasut, Richard F., Silvya L. Mandey, and Arrazi Hasan Jan. 2021. "Analisis

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas Dan Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada BPJS Kesehatan Cabang Manado.” *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 07 (02): 633–45.
- Maghfiroh, Lisa Novianni, and Hilda Sya’aini Harefa. 2019. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.” *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3 (1): 50–64.
- Markonah, Markonah. 2021. “Analysis Relates to The Role of Premium Income, Claim Expenses, Investment Result and Risk Based Capital (RBC) Against the General Insurance Companies’ Profits Income (Case Study on General Insurance Which Registered in The Indonesia Stock Exchange.” *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting* 2 (2): 135–49. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v2i2.856>.
- Mulyawan, Setia. 2019. *Manajemen Resiko*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rendy. 2019. *Pengertian Premi Asuransi Dengan Fungsi Dan Jenis Komponennya*. Jakarta. Diakses dari <https://www.prosesbayar.com>. Pada tanggal 14 Juli 2021
- Rosyidi, M. Imron, I Wayan Sudarta, and Eko Susilo. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Gosyen Publishing.
- S, Buenita, Perry Boy Chandra Siahaan, and Nina Safitri. 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>.
- Simanihuruk, Peran, Zilfana, Antonius Prahendratno, Darwis Tamba, Roslinda Sagala, Roby Ahada, Mery Lani Br Purba, Deddy Rakhmad Hidayat, and Sitti Hartini Rachman. 2023. *Memahami Perilaku Konsumen : Strategi Pemasaran Yang Efektif Pada Era Digital*. Edited by Efitra, Sepriano, and Andra Juansa. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono, and Puji Lestari. 2021. *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Analisis Teks, Cara Menulis Artikel Untuk Jurnal Nasional Dan Internasional)*. Edited by Sunarto. Alfabeta Bandung. Bandung: Alfabeta CV. <https://doi.org/10.14710/jdep.1.3.35-45>.
- Suma, Muhammad Amin, and lim Qo’immudin Amin. 2020. *Asuransi Syariah Di Indonesia : Telaah Teologis, Historis, Sosiologis, Yurudus, Dan Futurologis*. Jakarta.
- Tambunan, Elisabet, and Marupa Siregar. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT. Pas Transport Medan.” *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 4 (2): 430–37.
- Tambunan, Formaida, Mery Lani Br Purba, and Elisabet Tambunan. 2023. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus CV. Makmur.” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 6 (2): 870–76. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i2.1956>.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Edited by Anastasia Diana. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang. 2004. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.”
- . 2011. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.”
- Yandi, Andri. 2019. “Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan

Yang Di Mediasi Oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI Kcp Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo).” *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)* 4 (1): 156–62. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.83>.

Yuarsa, Tri Agus, Sari Nurulita, and Nafiah Ariyani. 2022. “Strategi Komunikasi Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pemerintah UNtuk Masyarakat Umum.” *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 6 (2): 344–58.

Zain, Sitti Fatimah, and Andi Surahman Batara. 2021. “Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri Pada Pasien Di RSUD Kabupaten Mamuju.” *Window of Public Health Journal* 2 (4): 689–98. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i4.221>.