

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
SOCIAL TIES TERHADAP *WORD OF MOUTH* PESERTA BPJS
KESEHATAN DI DESA PEMALI KECAMATAN PEMALI
KABUPATEN BANGKA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

NAMA : RIKO SUSANTO

NIM : 302 12 11 085

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

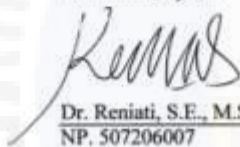
Nama : Riko Susanto

NIM : 302 12 11 085

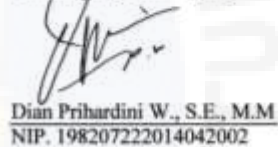
Jurusan : Manajemen

Judul Usulan Penelitian: Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan *Social Ties* terhadap *Word of Mouth* Peserta BPJS Kesehatan Di Desa Pemali Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka.

Pembimbing Utama


Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Pembimbing Pendamping


Dian Prihardini W., S.E., M.M
NIP. 198207222014042002

Balunjuk, 25 Februari 2016

Ketua Jurusan Manajemen


Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP.198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN *SOCIAL TIES* TERHADAP *WORD OF MOUTH* PESERTA BPJS KESEHATAN DI DESA PEMALI KECAMATAN PEMALI KABUPATEN BANGKA

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Riko Susanto
Nomor Induk Mahasiswa : 302 12 11 085

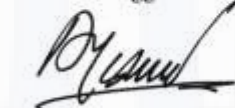
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 7 Maret 2016 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji :

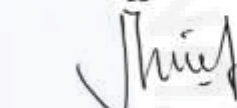
Ketua


Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

Anggota


Dony Yanuar, S.E., M.M
NP.107408040

Anggota


Erwin, S.E., M.M., Ph.D
NP.506507013

Balun Ijuk, 10 Maret 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan


Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen


Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

“Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan *Social Ties* Terhadap *Word of Mouth* Peserta BPJS Kesehatan di Desa Pemali Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan dicantumkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya siap menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Balun Ijuk, 10 Maret 2016
Penulis



Riko Susanto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Kebahagiaan tidak muncul begitu saja.”

“Kebahagiaan muncul dari hasil perbuatan kita.”

(Dalai Lama)

Persembahan

Penelitian sederhana dan bersejarah ini, Penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan waktu, tenaga, pikiran serta materi kepada Penulis.
2. Kedua kakak yang selalu memberikan dukungan moril dan materi kepada Penulis.
3. Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Riko Susanto. 302.12.11.085. *The Influence of Trust, Quality of service, and Social Ties on Oral Information Regarding of BPJS Kesehatan Participant in Pemali Village of Pemali District, Bangka Regency.*

Oral information can be a very effective promotional media, but if the substance of material contained in it is negative, It would be disaster for the company. This is what happens in BPJS Kesehatan. Negative information about BPJS has been circulating in several areas, including in Pemali village of Pemali District, Bangka Regency. This study aim to determine the influence of trust, quality service, and social ties on oral information regarding of BPJS Kesehatan's participants in Pemali Village.

This is a descriptive-quantitatif research using purposive sampling method. The population in this research consists of all BPJS Kesehatan participants in Pemali Village, age least 17 years old. The sample consist of 333 people. The instrument of this study are tested using validity and reliability test. Meanwhile, the data analysis methods is multiple regression with t test, F test, and determination analysis test.

The research result show that, partially, Trust, Quality of Service, and Social Ties have positive and significance effects on the participant's oral information regarding BPJS Kesehatan in Pemali Village. The t_{count} for Trust (X_1) is $4.690 > 1,967 t_{tabel}$, The t_{count} for Quality of Service (X_2) is $5.594 > 1.967 t_{tabel}$, and the t_{count} of Social ties (X_3) is $5.399 > 1.967 t_{tabel}$ value. Simultaneously, all three variables also have positive and significant effect on the oral information regarding BPJS Kesehatan participants in Pemali Village, with the value of F_{count} $89.330 > 3.023 F_{table}$ and with a significance level $0,000 < 0.05$. The value of Adjusted R Square is 0.444, which means that the independent variabels can explain 44,4% of the dependent variable, while the remaining 55.6% is explained by the variables that exist outside of the research.

Keywords: Trust, Quality of Service, Social Ties, Oral Information, BPJS Kesehatan

ABSTRAK

Riko Susanto. 302.12.11.085. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Social Ties terhadap Word of Mouth Peserta BPJS Kesehatan di Desa Pemali Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka.

Word of mouth dapat menjadi sebuah media promosi yang sangat menguntungkan tetapi jika materi yang ada dalam *word of mouth* bersifat negatif maka akan menjadi sebuah petaka bagi perusahaan. Hal inilah yang terjadi pada BPJS Kesehatan. *Word of mouth* yang bersifat negatif tentang BPJS Kesehatan telah banyak beredar disejumlah wilayah seperti yang terjadi di desa Pemali kecamatan Pemali Kabupaten Bangka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan, kualitas layanan dan *social ties* terhadap *word of mouth* peserta BPJS Kesehatan di desa pemali.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kuantitatif yang menggunakan metode *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di desa Pemali yang telah berusia minimal 17 tahun dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 333 orang. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan metode regresi berganda dengan uji t, uji f dan analisis determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan *Social Ties* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* peserta BPJS Kesehatan di desa Pemali dengan nilai t_{hitung} variabel kepercayaan (X1) sebesar $4.690 > t_{tabel}$ yang bernilai 1.967, kualitas layanan sebesar $5.594 > t_{tabel}$ yang bernilai 1,967, dan *social ties* sebesar $5.399 > t_{tabel}$ yang bernilai 1.967. Variabel kepercayaan, kualitas layanan, dan *social ties* secara simultan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* peserta BPJS Kesehatan di desa Pemali dengan hasil uji F_{hitung} sebesar $89.330 > F_{tabel}$ sebesar 3.023 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0.050$. Hasil pengujian juga mendapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,444 yang artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 44,4% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel yang ada diluar penelitian.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Social Ties, Word of Mouth, BPJS Kesehatan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan *Social Ties* Terhadap *Word of Mouth* Peserta BPJS Kesehatan di Desa Pemali Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah mencurahkan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, M.Sc selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan sekaligus Dosen pembimbing utama yang telah berkenan menyediakan waktu demi membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Maya Yusnita, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

4. Ibu Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M selaku dosen pembimbing pendamping telah telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan petunjuk kepada Penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Christianingrum, S.Pd. M.M, Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M, dan Bapak Erwin, S.E., M.M., Ph.D serta seluruh jajaran staf akademik Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan dorongan materi dan moril dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan materi dan moril bagi Penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan masukan dan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki Penulis sebagai manusia. Maka dari itu, Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik. Penulis juga memohon maaf apabila didalam penelitian ini ada kata-kata yang kurang berkenan dihati pembaca. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh Penulis.

Pemali, 10 Maret 2016
Penulis,

Riko Susanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	13

2.1.2 Definisi Jasa	15
2.1.3 Definisi Pemasaran Jasa.....	15
2.1.4 Karakteristik Pemasaran Jasa	16
2.2 Kepercayaan Pelanggan	17
2.2.1 Definisi Kepercayaan Pelanggan	17
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan	19
2.2.3 Dimensi Kepercayaan Pelanggan	19
2.3 Kualitas Layanan	21
2.3.1 Definisi Kualitas Layanan	21
2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	22
2.4 <i>Social Ties</i> (Ikatan Sosial/Kekuatan Hubungan)	25
2.4.1 Definisi <i>Social Ties</i>	25
2.4.2 Jenis-Jenis <i>Social Ties</i>	27
2.4.3 Hubungan Antara <i>Social Ties</i> dan Komunikasi	28
2.5 <i>Word of Mouth (WoM)</i>	30
2.5.1 Definisi <i>Word of Mouth</i>	30
2.5.2 Karakteristik <i>Word of Mouth</i>	32
2.5.3 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	34
2.6 Penelitian Terdahulu	35
2.7 Kerangka Berpikir.....	37
2.7.1 Hubungan Kepercayaan Terhadap <i>Word of Mouth</i>	38
2.7.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap <i>Word of</i>	

<i>Mouth</i>	38
2.7.3 Hubungan <i>Social Ties</i> Terhadap <i>Word of Mouth</i>	39
2.8 Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi Penelitian	42
3.3.2 Sampel Penelitian	42
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.4.1 Definisi Operasional	44
3.4.2 Pengukuran Variabel	48
3.5 Teknik Pengambilan Data	48
3.5.1 Jenis dan Sumber Data	48
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.6.2 Analisis Verifikatif	51
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	53
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	55
3.6.5 Pengujian Hipotesis	56
3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan)	58
4.1.2 Logo BPJS Kesehatan	59
4.1.3 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	60
4.1.4 Prinsip Penyelenggaraan BPJS	61
4.1.5 Tugas dan Wewenang BPJS	63
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Karakteristik Responden	65
4.3 Analisis Deskriptif	70
4.3.1 Deskripsi Variabel Kepercayaan	70
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	75
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Social Ties</i>	89
4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i>	96
4.4 Analisis Verifikatif	101
4.4.1 Uji Validitas	101
4.4.2 Uji Reliabilitas	105
4.5 Uji Asumsi Klasik	106
4.5.1 Uji Normalitas	106
4.5.2 Uji Multikolonieritas	107
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	108
4.6 Teknik Analisis Data	109

4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	109
4.6.2 Hasil Uji Hipotesis	111
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	114
4.7 Pembahasan Hasil	114
BAB V PENUTUP	125
5.1 Simpulan	125
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel.1.1 Data Prasurvey Terhadap 30 Peserta BPJS Kesehatan Di Kecamatan Pemali	4
Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel. 3.1 Definisi Operasional	45
Tabel. 3.2 Skor Skala Likert	48
Tabel. 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel. 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepersertaan	66
Tabel. 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel. 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Tabel. 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel. 4.6 Rata-Rata Skor Variabel Kepercayaan (X1)	70
Tabel. 4.7 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Niat/Motivasi	71
Tabel. 4.8 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Integritas	72
Tabel. 4.9 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kompetensi	73
Tabel. 4.10 Hasil Penelitian Distribusi Indikator <i>Willingness to Depend</i>	73
Tabel. 4.11 Hasil Penelitian Distribusi Indikator <i>Subjective Probability of Depending</i>	74
Tabel. 4.12 Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Layanan (X2)	75
Tabel. 4.13 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kenyamanan Ruangan ..	76
Tabel. 4.14 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Ketersediaan Fasilitas Penunjang	77

Tabel. 4.15 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Ketepatan Dalam	
Memenuhi Janji	78
Tabel. 4.16 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Keandalan Proses	
Pelayanan	78
Tabel. 4.17 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Ketanggapan	
Menangani Masalah	79
Tabel. 4.18 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Ketersediaan	
Menjawab Pertanyaan	79
Tabel. 4.19 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Pengetahuan Tentang	
Jasa	80
Tabel. 4.20 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kecepatan Pelayanan	81
Tabel. 4.21 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Keramahan dan	
Kesopanan	81
Tabel. 4.22 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kesopanan	
Penampilan	82
Tabel. 4.23 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kinerja Manajemen	82
Tabel. 4.24 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Reputasi Perusahaan	83
Tabel. 4.25 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Keamanan Fasilitas	
Fisik	84
Tabel. 4.26 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Keamanan dari tindak	
Kejahatan	84
Tabel. 4.27 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kemudahan Akses	
Ke Instansi	85

Tabel. 4.28 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kemudahan Menemui Petugas/Pejabat	86
Tabel. 4.29 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Informasi yang Cepat Dan Tepat Tentang Tarif dan Ketentuan	86
Tabel. 4.30 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Komunikasi dua arah	87
Tabel. 4.31 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Menanggapi Keluhan Peserta	87
Tabel. 4.32 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kemampuan Memberi Saran	88
Tabel. 4.33 Rata-Rata Skor Variabel <i>Social Ties</i> (X3)	89
Tabel. 4.34 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kedekatan Fisik	90
Tabel. 4.35 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Kedekatan Emosional	91
Tabel. 4.36 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Intensitas Interaksi Yang Tinggi	92
Tabel. 4.37 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Keterbukaan dalam Komunikasi	92
Tabel. 4.38 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Dukungan Materi	93
Tabel. 4.39 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Dukungan Tingkah Laku dan Informasi	94
Tabel. 4.40 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Persamaan Karakteristik	94
Tabel. 4.41 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Persamaan Kepentingan	95

Tabel. 4.42 Rata-Rata Skor Variabel <i>Word of Mouth</i>	96
Tabel. 4.43 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Membicarakan	
Hal-Hal Positif	97
Tabel. 4.44 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Membicarakan	
Hal-Hal Negatif	98
Tabel. 4.45 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Merekomendasikan	
BPJS Kesehatan	99
Tabel. 4.46 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Merekomendasikan	
Jaminan Kesehatan Selain BPJS Kesehatan	99
Tabel. 4.47 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Mendorong Orang	
Lain Untuk Menjadi Peserta BPJS Kesehatan	100
Tabel. 4.48 Hasil Penelitian Distribusi Indikator Mendorong Orang	
Lain Memiliki Asuransi Kesehatan Selain BPJS	
Kesehatan	101
Tabel. 4.49 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	102
Tabel. 4.50 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	103
Tabel. 4.51 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Ties</i>	104
Tabel. 4.52 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i>	104
Tabel. 4.53 Hasil Uji Reliabilitas	105
Tabel. 4.54 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Statistik Kolmogorov-	
Smirnov (K-S)	106
Tabel. 4.55 Hasil Uji Multikolonieritas	107
Tabel. 4.56 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	110

Tabel. 4.57 Hasil Uji T	112
Tabel. 4.58 Hasil Uji F	113
Tabel. 4.59 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia Periode 1991-2012.....	2
Gambar.1.2 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	6
Gambar. 2.1 Hubungan-Hubungan antara <i>Social Ties</i> dan Komunikasi	28
Gambar.2.2 Model Konseptual Hubungan Antara Kepercayaan, Kualitas Layanan dan <i>Social Ties</i> Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	37
Gambar. 4.1 Logo BPJS Kesehatan	59
Gambar. 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar. 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepersertaan .	66
Gambar. 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar. 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Gambar. 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Gambar. 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Ties</i>
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i>
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi
Lampiran 9	Poster BPJS Kesehatan
Lampiran 10	Brosur BPJS Kesehatan
Lampiran 11	Formulir Pendaftaran BPJS Kesehatan
Lampiran 12	Kartu Bimbingan
Lampiran 13	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 14	Surat Izin Penelitian Dari Kantor Desa Pemali
Lampiran 15	<i>Abstrack</i>