

DAFTAR PUSTAKA

- Alifiyah, N., Latifah, S.W. (2017). Pengaruh Pelaksanaan kebijakan Sunset Policy, TaxAmnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan* .7(2): 1081-109
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 3(2).
- Armila Ernisa Zulfa, Ida Hayu Dwimawanti (2017), Analisis Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang Pemuda untu meningkatkan perluasan kepersertaan sector informal, Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang.
- Dalimuthe, N., Astuti, P., Maita, I., & Purba, K. (2018, November). Analisa Penerimaan Pengguna E-Klaim BPJS Ketenagakerjaan Dengan Model TAM. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri* (pp. 60-68).
- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Firnando dan Hoesada (2020). Laporan Tahun 2020, Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Jakarta, Annual Report Jamsostek.

- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendri, A. J. (2019). Data mining untuk mengukur tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan menggunakan algoritma C45. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(1), 47-51.
- Khafid, M., & Widiyanto, A. (2017). Peningkatan kualitas pelayanan peserta BPJS ketenagakerjaan dengan metode fuzzy-servqual dan index pgcv (studi kasus BPJS ketenagakerjaan cabang perintis Brebes). *Monex: Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 6(1).
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta, M. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 3(3), 270-289.
- Lina Nur Hidayah, Teguh Santoso (2015), Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan (Studi tentang pemberian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan bagi tenaga kerja di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya), FEB-Ubaya, Surabaya.
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 4(1), 31-41.
- Mulhayat, N., & Budhiarta, I. (2019). Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banda Aceh Dalam

- Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun. *Journal Of Economic Science (Jecs)*, 5(2).
- Nasution, D. A. D. (2010), Analisis Pengaruh Kebijakan Eksekutif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Upaya Mendongrak Penerimaan Negara. *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(3), 445-459.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1-8.
- Prasetyo, D., & Arisudhana, D. (2019). Analisis Beberapa Aspek Dalam Diri Wajib Pajak Dan Regulasi Perpajakan Yang Mempengaruhi Ketaatan Wajib Pajak Dalam Pemenuhan Kewajibannya (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama Pe. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 88-103.
- Prayoga, D. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan Bpjs Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 69-77.
- Sriniyati, S. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 14-23.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto.(2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Andi Offset: Yogyakarta.

- Suyanto, S., & Putri, I. S. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), Dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 49-56.
- Utama, I.B.R. (2018). *Statistik Penelitian Bisnis dan Pariwisata*. Andi Offset: Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

Nomor : 2006/2 /01/FEB/XI /2020
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
BPJS KETENAGAKERJAAN DRIYOREJO
Jl. Raya Driyorejo No.263, Kec. Driyorejo,
di -
Gresik

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dita Novitasari
NIM : 171600193
Prodi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kebijakan Relaksasi Iuran dan Kualitas Layanan Realisasi Klaim Terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran Peserta Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik Driyorejo pada Masa Pandemi COVID -19

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 6 November 2020

Drs. H. Teguh Purwanto M.M.
NIP. 19601222.199003.1001

Lampiran 2 Surat balasan Izin Penelitian



Nomor : B/1658/032021
Lampiran : 1 berkas

9 Maret 2021

Yth.
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
di
Jalan Dukuh Menanggal XII
Surabaya – Jawa Timur. 60234.

Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Dengan hormat,
Sehubungan dengan permohonan izin penelitian dan pengambilan data di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik Driyorejo dari mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Dita Novitasari

NIM : 171600193

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kebijakan Relaksasi Iuran dan Kualitas Layanan Realisasi Klaim terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran Peserta Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik Driyorejo pada Masa Pandemi COVID-19

Dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan izin penelitian dan pengambilan data di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik Driyorejo disetujui untuk digunakan khusus keperluan penelitian skripsi. Diharapkan data dipergunakan sebagaimana mestinya sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Herni Vitriani
Kepala

HE/FO/HL. 02

Kantor Cabang Gresik Driyorejo
JL. Raya Driyorejo No. 180 C Driyorejo Gresik – 61177
T 031 7592138 F 031 7592158 www.bpjsketenagakerjaan.go.id

Lampiran 3 Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus II Jl.Dukuh Menanggal XII No. 4 Surabaya
Telp –fax 031-8281183 Surabaya 60234












BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 29 Januari tahun 2021 , telah dilaksanakan ujian proposal skripsi semester Ganjil / Genap Tahun Akademik 2020/2021 Secara Daring


Nama Mahasiswa	DITA NOVITASARI
Nim	171600193
Program Studi	Akuntansi
Judul Proposal	Pengaruh Kebijakan Relaksasi Iuran dan Kualitas Layanan Realisasi Klaim terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJSTK Cabang Gresik Driyorejo


Di Hadiri Oleh :


NO	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	17160079	Pipit Cahyani Eka safitri	
2	171600189	Ade Cahyani R	
3	171600159	Linda Fatmawati	
4	171600095	Dita Putri Pratiwi	
5	171600175	Kavita Ulumiyah	

6	175500044	Dini Kartika Mawarni	
7	171600174	Miftahul Afifah	
8	171600097	Vinda Nur Salsabila	
9	171600070	Maria Fatima B	
10	171600188	Ilva Coirotun Nisa	
11	171600120	Janatul Ilmiyah	
12	171600126	Arnoldus K.Yohan	
13	171600089	Nurhafina	
14	171600062	Yulia Rohmatin	
15	171600094	Hanif Khoirotun Nisa	
16	171600101	Ratna Fauziah	

Surabaya , 29 Januari 2021

Penguji : Dra. Martha Suhardiyah, S.E.,M.Ak ()

Pembimbing 1 : Dr. Drs. Untung Lasiyono, S.E., M.Si. 

Pembimbing 2 : Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak. 

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

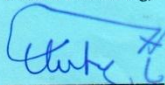
Nama	: DITA NOVITASARI
Prodi / NIM	: AKUNTANSI / 171600193
Judul Skripsi	: PENGARUH KEBUAKAHAN RELAKSASI IURAN DAN KUALITAS LAYANAN REALISASI KLAIM TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN IURAN PESERTA BPJS KETENAGA KERJAAN DI KANTOR CABANG GRESIK PRYOREJO.
Dosen Pembimbing	: DR.PRS. UNTUNG LASIYONO, S.E.M.SI YULI KUENIA FIRDAUSIA, S.E.M.AK.
Periode Kepembimbingan	: 20 Oktober 2020 s/d 25 Maret 2021

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	19/10/20	Uraian Judul		
2	23/10/20	Uraian Outline/Materi		
3	2/11/20	Bab I	Acc	
4	16/11/20	Bab I	Acc	
5		Bab II	Acc	
6	24/1/20	Bab II, III	Acc	
7	7/11/20	Bab II	Acc	
8		Bab III	Acc	
9	11/11/20	Bab III Siap Samprom	Acc	
10	3/1/20	Bab IV	Acc	
11	28/1/20	Bab IV	Acc	
12	10/2/20	Bab IV - v	Acc	
13	19/2/20	Bab IV	Acc	
14	24/2/20	Bab IV	Acc	
15	19/3/21	Bab 1-IV + Artikel	Acc	

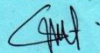
Bimbingan selesai pada tanggal : 19 maret 2021

Dosen Pembimbing,



DR. PRS UNTUNG LASIYONO, S.E. M.SI

Mahasiswa,



DITA NOVITASARI

Lampiran 5 Lembar persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 19 Maret 2021

Dosen Pembimbing I,



Dosen Pembimbing II,



Dr. Drs. Untung Lasiyono, S.E., M.Si. Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak.
NPP. 9102331/DY **NIDN. 0730078101**

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

KepadaYth.

Bapak/ Ibu/ Saudara/

Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik Driyorejo

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi), sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi, maka dengan ini saya:

Nama : Dita Novitasari
NIM : 171600193
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : PGRI Adi Buana Surabaya

Bermaksud untuk melakukan penelitian pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan, Kantor Cabang Gresik Driyorejo. Adapun topik yang diangkat dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Kebijakan Relaksasi Iuran dan Kualitas Layanan Realisasi Klaim Terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik Driyorejo". Untuk itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/untuk mengisi Kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisian, dengan lengkap dan jujur. Adapun tujuan dari penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan segala identitas yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya.

Atas kerjasamanya dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/ saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dita Novitasari

KUESIONER PENELITIAN

1. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (x) sesuai dengan jawaban yang anda pilih

1. Nama Responden :
2. Tempat/Tgl Lahir :
3. Umur : tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : SD Diploma Doktor
 SMP Sarjana
 SMA/SMK Magister

2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :

1. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check list (√) dari pertanyaan-pertanyaan berikut menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/1 yang paling tepat.
2. Alternatif jawabannya adalah:
1 = Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1
2 = Tidak Setuju (TS) = Skor 2
3 = Kurang Setuju (KS) = Skor 3
4 = Setuju (S) = Skor 4
5 = Sangat Setuju (SS) = Skor 5

KEBIJAKAN RELAKSASI IURAN(X₁)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Relaksasi iuran BPJS Ketenagakerjaan sudah menerapkan keadilan dalam menentukan besaran iuran					
2	Relaksasi iuran BPJS Ketenagakerjaan sudah menerapkan keadilan dalam system pembayaran					
3	Kebijakan relaksasi iuran BPJS ketenagakerjaan memberikan dampak kemudahan bagi pekerja karena besaran dan system iuran dipermudah					
4	Relaksasi iuran BPJS ketenagakerjaan memberikan keringanan dalam waktu pembayarannya					
5	Kebijakan relaksasi iauran BPJS ketenagakerjaan secara keseluruhan memberikan keringanan ekonomi pekerja					

KUALITAS LAYANAN RELAKSASI KLAIM(X₂)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas BPJS sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan peserta					
2	Petugas BPJS cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan klaim yang dihadapi peserta					
3	Petugas BPJS menguasai peraturan iuran ketenagakerjaan dengan baik sehingga dapat membantu peserta iuran dalam menyelesaikan klaim					
4	Petugas BPJS memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami peserta terkait pembayaran iuran dan klaim.					
5	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan BPJS tersedia dengan baik					

KEPATUHAN PEMBAYARAN IURAN(Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS ketenagakerjaan secara sukarela ke BPJS Cabang Gresik Driyorejo					
2	Menyampaikan identitas diri ke Kantor BPJS yang sebenarnya dan tepat waktu					
3	Menghitung iuran BPJS ketenagakerjaan yang terutang dengan benar sesuai dengan aturan yang berlaku					
4	Membayar iuran BPJS ketenagakerjaan tepat waktu sebelum batas akhir pembayaran iuran					
5	Memberikan informasi secepatnya apabila terdapat kesulitan keuangan dalam melakukan pembayaran iuran					

Arismayani, N. L., Yuniarta, G. A., Ak, S. E., & Yasa, I. N. P. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, dan Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).

Yadinta, P. A. F., Suratno, S., & Mulyadi, J. M. V. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan)*, 5(02), 201-212.

Lampiran 7 Matrik Penelitian

Lampiran 7 Matrik Penelitian

MATRIK PENELITIAN KUANTITATIF

Nama : Dita Novitasari
Prodi / NIM : Akuntansi / 171600193
Judul Penelitian : Pengaruh Kebijakan Relaksasi Iuran dan Kualitas Layanan Realisasi Klaim Terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran di BPJSTK Kantor Cabang Gresik Driyorejo

Variable/Indikator	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Hipotesis	Populasi/Sampel	Pengumpulan Data	Daftar Pustaka
Variable independen Kebijakan Relaksasi (X) Indikator : a. Keadilan dalam iuran b. Dampak yang Ditimbulkan	Pengaruh Kebijakan Relaksasi iuran terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran di BPJSTK Driyorejo	Mengetahui Dan menganalisis Pengaruh kebijakan relaksasi iuran terhadap kepatuhan pembayaran iuran di BPJSTK Cab Driyorejo	H1: Kebijakan relaksasi iuran berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran iuran	Populasi : Peserta aktif BPJSTK Driyorejo 1017 pemberi kerja / badan usaha bulan April sampai Desember 2020	Pengumpulan Data : 1. Kuesioner 2. Observasi 3. Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none">1. Teori Regulasi2. Teori Kepatuhan3. Teori Kebijakan4. Teori Layanan

<p>2. Kualitas Layanan Realisasi Klaim (X2)</p> <p>Indikator</p> <ol style="list-style-type: none"> Kehandalan Ketanggapan Jaminan Empati Wujud Fisik 	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran</p>	<p>menganalisis pengaruh kualitas layanan realisasi klaim terhadap kepatuhan pembayaran iuran di BPJSSTK Cab Driyorejo</p>	<p>H2: Kualitas layanan realisasi klaim berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran iuran</p>	<p>Sampel : Peserta BPJSSTK Cab Gresik Driyorejo</p>	<p>Analisis Data :</p> <p>Teknik analisis :</p> <ol style="list-style-type: none"> Uji Instrumen <ul style="list-style-type: none"> Uji Validitas Uji Realistitas Uji asumsi klasik <ul style="list-style-type: none"> Uji Normalitas Uji Multikolinitas Uji Autokorelasi Uji Heteroskedistitas Analisis Regresi Linier berganda Uji Koefisien Determinasi dan Determinasi Uji Hipotesis <ul style="list-style-type: none"> Uji t Uji F 	
--	--	--	---	---	--	--

Variable Terikat Kepatuhan Pembayaran Iuran (Y) Indikator a. Kepatuhan peserta mendaftarkan diri b. Kepatuhan menyetorkan identitas peserta	Pengaruh Relaksasi, Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran	Menganalisis dan mengetahui pengaruh kebijakan, kualitas layanan, terhadap kepatuhan pembayaran iuran di BPJSK Driyorejo	H3 : Kebijakan Relaksasi iuran dan Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran iuran di BPJSK Driyorejo			
--	--	--	--	--	--	--

Surabaya, 23 Oktober 2020

Dosen Pembimbing 1



Dr. Untung Laiyono, S.E.M.si.

Dosen Pembimbing 2



Yuli Kurnia Firdausia, S.E.M.Ak.

Mahasiswa



Dita Novitasari

Lampiran 8 Tabulasi Data Penelitian

Tabel : Hasil Kuesioner Berdasarkan Pilihan Jawaban

ITEM	STS	KS	TS	S	SS	JML
1	1	1	3	10	75	90
2	1	2	2	15	70	90
3	2	2	2	9	75	90
4	0	1	1	23	65	90
5	2	1	1	16	70	90
6	1	1	3	10	75	90
7	1	2	2	15	70	90
8	1	1	1	12	75	90
9	0	1	1	23	65	90
10	2	1	1	16	70	90
11	0	1	1	23	65	90
12	2	1	1	16	70	90
13	1	1	3	10	75	90
14	1	2	2	15	70	90
15	1	1	2	11	75	90
16	0	1	1	23	65	90
17	0	1	1	23	65	90
18	2	1	1	16	70	90
19	1	1	3	10	75	90
20	1	2	2	15	70	90
%	0,74	0,93	1,26	11,52	52,22	100

Sumber Data: Hasil Kuesioner

Tabel: Hasil Kuesioner berdasarkan Varibel X1 (Kebijakan Relaksasi Iuran)

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JML
1	5	5	5	4	3	22
2	4	5	5	5	5	24
3	4	5	5	5	5	24
4	5	5	5	4	3	22
5	4	5	5	5	5	24
6	5	5	5	4	3	22
7	4	5	5	5	5	24
8	4	5	5	5	5	24
9	5	5	5	4	3	22
10	4	5	5	5	5	24
11	5	5	5	4	3	22
12	4	5	5	5	5	24
13	5	5	5	4	3	22
14	4	5	5	5	5	24
15	4	5	5	5	5	24
16	5	5	5	4	3	22
17	5	5	5	4	3	22
18	4	5	5	5	5	24
19	4	5	5	5	5	24
20	5	5	5	4	3	22
21	4	5	5	5	5	24
22	5	5	5	4	3	22
23	4	5	5	5	5	24
24	4	5	5	5	5	24
25	5	5	5	4	3	22
26	4	5	5	5	5	24

27	5	5	5	4	3	22
28	4	5	5	5	5	24
29	5	5	5	4	3	22
30	4	5	5	5	5	24
31	4	5	5	5	5	24
32	5	5	5	4	3	22
33	5	5	5	4	3	22
34	4	5	5	5	5	24
35	4	5	5	5	5	24
36	5	5	5	4	3	22
37	4	5	5	5	5	24
38	5	5	5	4	3	22
39	4	5	5	5	5	24
40	4	5	5	5	5	24
41	5	5	5	4	3	22
42	4	5	5	5	5	24
43	5	5	5	4	3	22
44	4	5	5	5	5	24
45	5	5	5	4	3	22
46	4	5	5	5	5	24
47	4	5	5	5	5	24
48	5	5	5	4	3	22
49	5	5	5	4	3	22
50	4	5	5	5	5	24
51	4	5	5	5	5	24
52	5	5	5	4	3	22
53	4	5	5	5	5	24
54	5	5	5	4	3	22
55	4	5	5	5	5	24

56	4	5	5	5	5	24
57	5	5	5	4	3	22
58	4	5	5	5	5	24
59	5	5	5	4	3	22
60	4	5	5	5	5	24
61	5	5	5	4	3	22
62	4	5	5	5	5	24
63	4	5	5	5	5	24
64	5	5	5	4	3	22
65	5	5	5	4	3	22
66	4	5	5	5	5	24
67	4	5	5	5	5	24
68	5	5	5	4	3	22
69	4	5	5	5	5	24
70	5	5	5	4	3	22
71	4	5	5	5	5	24
72	4	5	5	5	5	24
73	5	5	5	4	3	22
74	4	5	5	5	5	24
75	5	5	5	4	3	22
76	4	5	5	5	5	24
77	5	5	5	4	3	22
78	4	5	5	5	5	24
79	4	5	5	5	5	24
80	5	5	5	4	3	22
81	4	5	5	5	5	24
82	5	5	5	4	3	22
83	4	5	5	5	5	24
84	4	5	5	5	5	24

85	5	5	5	4	3	22
86	5	5	5	4	3	22
87	4	5	5	5	5	24
88	4	5	5	5	5	24
89	5	5	5	4	3	22
90	4	5	5	5	5	24
%	19,16	21,61	21,61	19,74	17,87	100

Sumber Data: Hasil Kuesioner

Tabel : Hasil Kuesioner Berdasarkan Variabel X2 (Kualitas Pelayanan Klaim

Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	JML
1	4	5	3	4	4	20
2	3	4	5	5	5	22
3	3	4	5	5	4	21
4	4	5	3	4	4	20
5	3	4	5	5	5	22
6	4	5	3	4	4	20
7	3	4	5	5	5	22
8	3	4	5	5	4	21
9	4	5	3	4	4	20
10	3	4	5	5	5	22
11	4	5	3	4	4	20
12	3	4	5	5	5	22
13	4	5	3	4	4	20
14	3	4	5	5	5	22
15	3	4	5	5	4	21
16	4	5	3	4	4	20
17	4	5	3	4	4	20
18	3	4	5	5	5	22
19	3	4	5	5	4	21
20	4	5	3	4	4	20
21	3	4	5	5	5	22
22	4	5	3	4	4	20
23	3	4	5	5	5	22
24	3	4	5	5	4	21
25	4	5	3	4	4	20
26	3	4	5	5	5	22

27	4	5	3	4	4	20
28	3	4	5	5	5	22
29	4	5	3	4	4	20
30	3	4	5	5	5	22
31	3	4	5	5	4	21
32	4	5	3	4	4	20
33	4	5	3	4	4	20
34	3	4	5	5	5	22
35	3	4	5	5	4	21
36	4	5	3	4	4	20
37	3	4	5	5	5	22
38	4	5	3	4	4	20
39	3	4	5	5	5	22
40	3	4	5	5	4	21
41	4	5	3	4	4	20
42	3	4	5	5	5	22
43	4	5	3	4	4	20
44	3	4	5	5	5	22
45	4	5	3	4	4	20
46	3	4	5	5	5	22
47	3	4	5	5	4	21
48	4	5	3	4	4	20
49	4	5	3	4	4	20
50	3	4	5	5	5	22
51	3	4	5	5	4	21
52	4	5	3	4	4	20
53	3	4	5	5	5	22
54	4	5	3	4	4	20
55	3	4	5	5	5	22

56	3	4	5	5	4	21
57	4	5	3	4	4	20
58	3	4	5	5	5	22
59	4	5	3	4	4	20
60	3	4	5	5	5	22
61	4	5	3	4	4	20
62	3	4	5	5	5	22
63	3	4	5	5	4	21
64	4	5	3	4	4	20
65	4	5	3	4	4	20
66	3	4	5	5	5	22
67	3	4	5	5	4	21
68	4	5	3	4	4	20
69	3	4	5	5	5	22
70	4	5	3	4	4	20
71	3	4	5	5	5	22
72	3	4	5	5	4	21
73	4	5	3	4	4	20
74	3	4	5	5	5	22
75	4	5	3	4	4	20
76	3	4	5	5	5	22
77	4	5	3	4	4	20
78	3	4	5	5	5	22
79	3	4	5	5	4	21
80	4	5	3	4	4	20
81	3	4	5	5	5	22
82	4	5	3	4	4	20
83	3	4	5	5	5	22
84	3	4	5	5	4	21

85	4	5	3	4	4	20
86	4	5	3	4	4	20
87	3	4	5	5	5	22
88	3	4	5	5	4	21
89	4	5	3	4	4	20
90	3	4	5	5	5	22
%	16,39	21,17	19,23	21,80	20,90	100

Sumber Data: Hasil Kuesioner

**Tabel : Hasil Kuesioner Berdasarkan Variabel Y (Kepatuhan
Pembayaran Iuran)**

RES	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	JML
1	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
2	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
6	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
7	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
8	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
9	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
10	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
11	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
12	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
13	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
14	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
15	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
16	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
17	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
18	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
19	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
20	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
21	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
22	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
23	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
24	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
25	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
26	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21

27	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
28	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
29	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
30	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
31	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
32	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
33	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
34	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
35	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
36	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
37	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
38	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
39	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
40	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
41	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
42	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
43	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
44	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
45	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
46	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
47	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
48	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
49	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
50	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
51	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
52	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
53	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
54	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
55	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21

56	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
57	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
58	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
59	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
60	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
61	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
62	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
63	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
64	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
65	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
66	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
67	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
68	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
69	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
70	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
71	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
72	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
73	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
74	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
75	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
76	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
77	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
78	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
79	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
80	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
81	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
82	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
83	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
84	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24

85	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
86	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	23
87	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
88	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
89	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	24
90	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	21
%	22,05	22,05	20,38	18,72	14,89	19,30	18,72	20,38	19,55	22,05	100

Sumber Data: Hasil Kuesioner

Lampiran 9 Hasil Output SPSS

Correlations

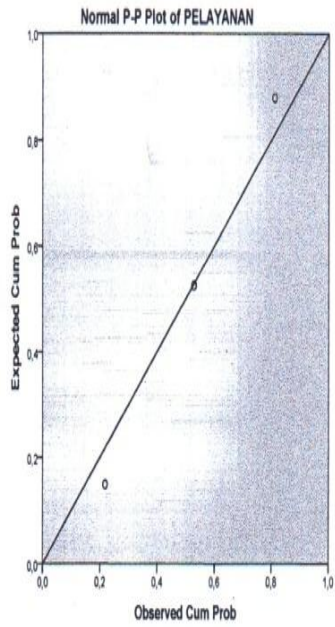
[DataSet2]

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	RELAKSASI
X1.1	Pearson Correlation	1	. ^a	. ^a	-.1,000**	-.1,000**	-.1,000**
	Sig. (2-tailed)				,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	-1,798E+16 ^a
	Sig. (2-tailed)						
	N	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	-1,798E+16 ^a
	Sig. (2-tailed)						
	N	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	-.1,000**	. ^a	. ^a	1	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000				,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	-.1,000**	. ^a	. ^a	1,000**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000			,000		,000
	N	90	90	90	90	90	90

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	PELAYANAN
X2.1	Pearson Correlation	1	1,000**	-1,000**	-1,000**	-,681**	-,919**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	1,000**	1	-1,000**	-1,000**	-,681**	-,919**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	-1,000**	-1,000**	1	1,000**	,681**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	-1,000**	-1,000**	1,000**	1	,681**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.5	Pearson Correlation	-,681**	-,681**	,681**	,681**	1	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	90	90	90	90	90	90
PELAYANAN	Pearson Correlation	-,919**	-,919**	,919**	,919**	,915**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90	90



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PELAYANAN, RELAKSASI ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					R Square Change	F Change	df1	df2
1	,971 ^a	,942	,941	,33200	,942	707,930	2	87

Model Summary^b

Model	Change ...	Durbin-Watson
	Sig. F Change	
1	,000	2,223

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, RELAKSASI

b. Dependent Variable: KEPATUHAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156,066	2	78,033	707,930	,000 ^b
	Residual	9,590	87	,110		
	Total	165,656	89			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, RELAKSASI

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial
1	(Constant)	45,769	,834		54,880	,000		
	RELAKSASI	1,718	,089	1,255	19,206	,000	-,571	,900
	PELAYANAN	-3,000	,099	-1,988	-30,420	,000	-,835	-,956