

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara

¹Suri Sakinah Handayani, ²Tri Inda Fadhila Rahma, ³Juliana Nasution

^{1,2,3}Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Email : sakinahsury57@gmail.com, triindafadhila@uinsu.ac.id,
juliananasution@uinsu.ac.id

Corresponding Mail Author: sakinahsury57@gmail.com

Abstract : The purpose of this study was to determine the quality of services and facilities for BPJS health customer satisfaction at the Ujung Kubu Health Center in Batu Bara Regency, using a questionnaire data collection technique distributed to respondents using the Probability Sampling method with the Simple Random Sampling technique using Slovin flats, with a sample size of 74 respondents. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Ujung Kubu Health Center in Batu Bara Regency. This can be seen in the t test table in the Standardizes Coefficients column, which proves that service quality has a 32.7% value on customer satisfaction. This value proves that service quality has an effect on customer satisfaction. The facilities at the Ujung Kubu Health Center in Batu Bara Regency have no problems because the more complete and adequate the facilities provided, the more customer satisfaction increases. So by looking at the t test table in the column Standardiez coefficients. This proves that facilities have an effect on customer satisfaction of 27.7%, this value proves that facilities have an effect on customer satisfaction. Based on the simultaneous test between service quality and facilities on customer satisfaction there is a significant influence. This condition was supported by the questionnaires distributed by the researcher to the respondents where most of the respondents answered that they agreed to all statements. However, there was a decrease in the percentage in the statement that after seeking further information the customer wanted to have BPJS at the Ujung Kubu Health Center in Batu Bara district. For the results of the determination test, the magnitude of R2 is 0.260, which means that 26% of the customer satisfaction variable is influenced by the variable quality of service and facilities, while the remaining 74% is influenced by other variables not examined by researchers.

Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction.

I. Pendahuluan

Manusia sebagai individu tidak pernah terlepas dari macam-macam pembiayaan dalam kehidupan sehari-harinya. Penganggaran untuk biaya kebutuhan-kebutuhan primer manusia seperti makan, minum, tempat tinggal, dan transportasi, pada umumnya telah direncanakan oleh masing-masing individu. Namun berdasarkan kenyataan bahwa tidak semua peristiwa yang terjadi dalam kehidupan seorang individu terjadi berdasarkan rencana, maka dari itulah muncul konsep asuransi.

Asuransi dan perannya dalam mengurangi kerugian material akibat terjadinya peristiwa yang tidak terduga, telah mendapat tempat dalam benak konsumen dan memiliki kontribusi yang semakin besar dalam perekonomian modern akhir-akhir ini.

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perperusahaan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Mulyana, 2020). Adapun terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu diantaranya adalah kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Perkembangan industri asuransi di Indonesia terbilang cukup positif. Dari segi aset, terjadi pertumbuhan signifikan dalam lima tahun terakhir. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan pada 2012 total aset industri asuransi mencapai Rp 584,02 triliun. Pada akhir 2016, asetnya lompat menjadi Rp 968,92 triliun. Penetrasi dan densitas asuransi juga makin tinggi. Deputi Direktur Pengawasan Asuransi 2, Direktorat Pengawasan Asuransi dan BPJS Kesehatan, OJK Kristianto Andi Handoko menuturkan, per Januari 2017 penetrasi industri asuransi mencapai 2,87 persen dari PDB.

Perusahaan asuransi BUMN yang sudah banyak dikenal dan digunakan oleh masyarakat adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS merupakan perusahaan BUMN yang didirikan pada tahun 1968 (sebagai BPDPK) dan berpusat di Jl. Letjend Suprpto Cempaka Putih Jakarta Pusat. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014 (Azwar, 2019).

BPJS Kesehatan memiliki beberapa jenis peserta, jumlah iuran dan fasilitas kesehatan yang berbeda-beda. Jenis peserta BPJS Kesehatan diantaranya : PBI (Penerima Bantuan Iuran/ gratis dari pemerintah) dan Non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran). Jumlah iuran nya sendiri diantaranya yaitu kelas 1 dengan jumlah iuran perbulannya sebesar Rp80.000, kelas 2 sebesar Rp51.000, dan kelas 3 sebesar Rp25.500. Sedangkan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan diantaranya fasilitas kesehatan tingkat pertama atau faskes 1 yaitu di puskesmas atau klinik terdekat di domisili peserta BPJS. Jika ternyata di faskes 1 pasien tersebut tidak bisa ditangani, hal ini mungkin saja terjadi akibat kurangnya fasilitas yang terdapat disana, maka dokter yang berjaga disana mau tak mau akan merujuk pasien tersebut ke faskes 2 yaitu di Rumah Sakit.

Penulis memilih objek penelitian pada Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara, dikarenakan merupakan sebuah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu

namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah.

Serta adapun permasalahan yang terjadi pada pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara tersebut ialah belum mempunya puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Masyarakat menganggap pelayanan Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara kurang bermutu, hal ini terkait dengan jam kerja unit pelayanan puskesmas yang terbatas, pelayanan puskesmas kurang memadai dan kinerja staf yang kurang profesional. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis, dapat diketahui pelayanan puskesmas belum mendukung untuk menangani peserta BPJS Kesehatan, sehingga banyak pasien harus di rujuk ke rumah sakit. Dan terkadang terjadi antrian panjang pasien di puskesmas karna petugas yang kurang disiplin waktu. Masalah tersebut terjadi karena rendahnya motivasi atau semangat dari dalam diri yang timbul untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan lemahnya leadership dan keterampilan manajerial pimpinan dan staf puskesmas. Fasilitas yang ada berupa ruangan-ruangan yang ada di dalam puskesmas ukurannya kecil-kecil dan sempit, baik ruangan pemberian pelayanan kepada pasien seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang tindakan dan ruang farmasi (obat) maupun ruang kerja pegawai lainnya. Selain sempit, dalam ruangan juga terasa panas, yang akan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah/pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah terdapat titik keluhan yang telah diungkapkan seperti ibu Susi, Bu Dila, Bapak Sukri yang mengatakan masih kurang memuaskan, karena terkadang beberapa petugas medis datang tidak tepat waktu, petugas di bagian pelayanan masih kurang menyebabkan pegawai mempunyai tugas rangkap. Seperti petugas di bagian pendaftaran, bertugas juga di bagian informasi, jadi masyarakat yang membutuhkan informasi harus bertanya ke petugas pendaftaran dan pasien juga mengatakan terlalu lama menunggu antrian untuk berkonsultasi ke dokter spesialis sehingga menunggu antrian sampai beberapa jam baru bisa konsultasi ke dokter yang menangani, dan juga ketika ada pasien gawat darurat yang segera harus ditangani pihak puskesmas justru tidak langsung menanganinya.

II. Landasan Teori Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perperusahaan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap

keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Mulyana, 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut (Lupiyoadi, 2013) yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, emosional pelanggan, biaya konsumen, faktor situasi yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen dan faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi. Indikator menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101), yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Kualitas Pelayanan

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses lingkungan dan manusia (Juliana Nasution, 2022). Menurut Parasuraman dkk, kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Adiwarmanto Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan (A. Karim, 2016). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: *"tangible* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)." (Irawan, 10 C.E.).

Fasilitas Kesehatan

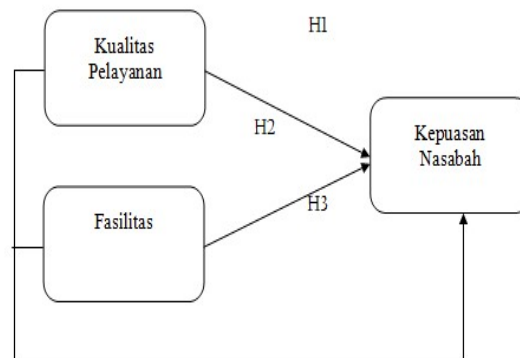
Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat atau tempat digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat (P. N. R. Indonesia, 2015). Indikator fasilitas menurut (Tjiptono & Chandra, 2012) ialah perancang ruang mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, perlengkapan atau perabotan. tata cahaya, warna, dan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Menurut UU no. 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia (Indonesia, 2014). Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terbagi menjadi dua kelompok yaitu peserta PBI (penerima bantuan iuran) jaminan kesehatan adalah fakir miskin dan orang tidak mampu yang didaftarkan oleh Pemerintah. bukan PBI (penerima bantuan iuran) jaminan kesehatan terdiri dari

pekerja penerima upah dan anggota keluarganya dapat mengikutsertakan keluarga tambahan yang meliputi anak ke 4, orang tua kandung dan mertua. (Kesehatan, 2016).

Pekerja penerima upah yang terdiri dari, (PNS), TNI, POLRI, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah non PNS, Pegawai swasta dan pegawai lain yang dibayar dengan APBN atau APBD serta pekerja lain yang memenuhi kriteria pekerja penerima upah. Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab II pasal 4 ayat 2, pekerja bukan penerima upah dan keluarganya, dan bukan pekerja. Hak peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan diantaranya mendapatkan kartu identitas peserta, mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menyampaikan pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis kepada BPJS kesehatan. Adapun kewajiban peserta yaitu memberikan data dirinya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar, membayar iuran, melaporkan perubahan data diri dan anggota keluarganya, mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan (Kesehatan, 2016).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan:

H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

H2 : Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

H3 : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel (H Timotius, 2017). Lokasi penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BPJS Kesehatan yang ada pada Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara berjumlah 287 orang. Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 74 responden. Data ini diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner yang nantinya akan diisi oleh responden yang terdiri dari nasabah BPJS Kesehatan yang ada pada Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Jenis Variabel	Definisi	Indikator	No Item Soal
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasi	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6
2	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.	1. Bukti Langsung 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Empati 5. Jaminan	1 2 dan 3 4 5 6 dan 7
3	Fasilitas (X2)	Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.	1. Perancang ruang 2. Perlengkapan 3. Tata Cahaya 4. Warna 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	1 2 dan 3 4 5 6 dan 7

IV. Hasil Dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Puskesmas ujung kubu kabupaten batu bara faskes tingkat pertama BPJS kesehatan di kabupaten batubara. Puskesmas ujung kubu merupakan puskesmas dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum sampai dengan yang bersifat spesialistik, yang dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam. Puskesmas Ujung Kubu mempunyai wilayah kerja di Kecamatan Nibung Hangus. Wilayah kerja Puskesmas Ujung Kubu dengan luas wilayah 121 Ha dan mencakup 12 Desa. Kondisi geografis berupa dataran rendah (daerah pesisir) dan suhu 23-30°C yang merupakan tanah persawahan, rawa dan pekarangan, sebagian mudah dijangkau dengan kendaraan sepeda motor ataupun mobil sampai ke dusun, sebagian susah dijangkau dengan mobil terutama jika musim hujan.

Deskripsi Data Penelitian

Karakteristik Menurut Usia

Tabel 2. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KURANG DARI 20 TAHUN	7	9,5	9,5	9,5
21-25 TAHUN	37	50,0	50,0	59,5
26-30 TAHUN	23	31,1	31,1	90,5
LEBIH DARI 30 TAHUN	7	9,5	9,5	100,0
Total	74	100,0	100,0	

Berdasarkan data pada tabel usia 2 diatas diketahui bahwa jumlah usia yang menjadi responden pada penelitian ini adalah usia kurang dari 20 tahun adalah 7 orang atau sebesar (9,5%), diikuti usia 21-25 tahun adalah 37 orang atau sebesar (50%), kemudian usia 26-30 tahun adalah 23 orang atau sebesar (31,1%), dan yang terakhir usia lebih dari 30 tahun adalah 7 orang atau (9.5%). Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah pada usia 21-25 tahun.

Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid WANITA	47	63,5	63,5	63,5
PRIA	27	36,5	36,5	100,0
Total	74	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki jenis kelamin wanita lebih banyak dari pada responden yang jenis kelamin pria. Jenis kelamin wanita hanya 47 orang atau sebesar (63,5%), dan jenis kelamin pria sebanyak 27 orang atau (36,5%) dari total 74 responden.

Karakteristik menurut pendidikan terakhir

Tabel 4. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	4	5,4	5,4	5,4
SMA/SMK/MA	40	54,1	54,1	59,5
DIPLOMA (D1/D2/D3)	6	8,1	8,1	67,6
SARJANA (S1/S2/S3)	24	32,4	32,4	100,0
Total	74	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir. Untuk proposi SMP hanya sebanyak 4 orang atau (5,4%), kemudian SMA/SMK/MA sebanyak 40 orang atau (54,1), dan diikuti Diploma (D1,D2,D3) sebanyak 6 orang atau (8,1), dan untuk yang Sarjanah (S1,S2,S3) sebanyak 24 orang atau (32,4%). Hal ini yang menjadi responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah pendidikan SMA/SMK/MA.

Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,484	0,226	Valid
X1.2	0,223	0,226	InValid
X1.3	0,564	0,226	Valid
X1.4	0,527	0,226	Valid
X1.5	0,582	0,226	Valid
X1.6	0,331	0,226	Valid
X1.7	0,463	0,226	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan pada tabel 5 di atas maka secara keseluruhan pada item pernyataan yang diberikan kepada 74 responden ditemukan nilai t_{tabel} sebesar 0.226 sedangkan r_{hitung} 0,223 maka dapat dinyatakan tidak valid karena r_{tabel} lebih besar dari r_{hitung} .

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Fasilitas

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,388	0,226	Valid
X2.2	0,371	0,226	Valid
X2.3	0,534	0,226	Valid
X2.4	0,521	0,226	Valid
X2.5	0,414	0,226	Valid
X2.6	0,565	0,226	Valid
X2.7	0,154	0,226	InValid

Sumber: data diolah

Berdasarkan pada tabel 6 diatas maka secara keseluruhan pada item pernyataan X2.7 dapat dinyatakan tidak valid karena item pernyataannya memiliki nilai ruang yang lebih kecil dari r_{hitung} yaitu sebesar 0,154.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,664	0,226	Valid
Y2	0,328	0,226	Valid
X3	0,463	0,226	Valid
Y4	0,416	0,226	Valid
Y5	0,561	0,226	Valid
Y6	0,451	0,226	Valid

Sumber: data diolah

Reliability

Tabel 8. Uji Reliabilitas
Case Processing Summary

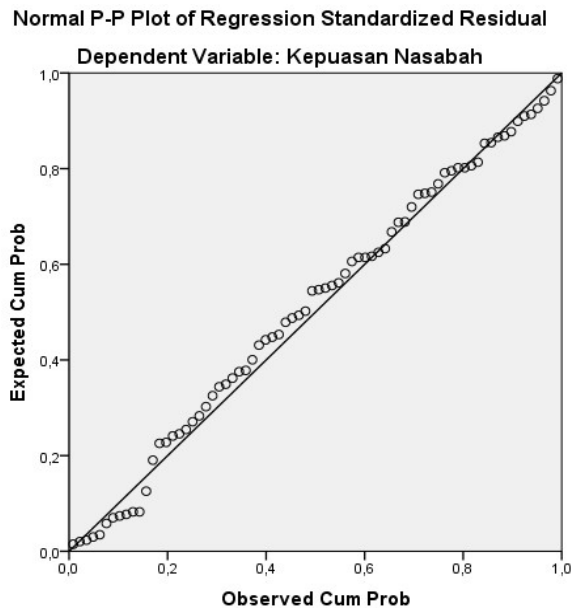
		N	%
Cases	Valid	74	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	74	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,657	,659	18

Berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* pada table diatas dengan nilai 0,657 dimana nilai tersebut $\geq 0,6$ maka instrumen pertanyaan yang digunakan peneliti reliabel dan dapat digunakan.

Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa data penelitian memiliki penyebaran data distribusi yang normal karena berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik normal plot tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang dipakai dipenelitian ini layak karena memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,465	2,830		4,051	,000		
kualitas pelayanan x1	,307	,106	,327	2,911	,005	,825	1,212
Fasilitas x2	,247	,100	,277	2,466	,016	,825	1,212

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Berdasarkan table *Output Coefficients*, diketahui nilai *Tolerance* untuk variable Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,825, Fasilitas (X2) adalah 0,825, sementara nilai VIF untuk variable Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) lebih besar juga dari pada 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji *multikolinearitas* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala *multikolinearitas* dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,953	1,687		1,750	,084
kualitas pelayanan	-,015	,063	-,031	-,239	,812
Fasilitas	-,035	,060	-,076	-,585	,561

a. Dependent Variable: RES_2

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan (sig). Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,084. Sementara nilai signifikansi (sig) variable Fasilitas (X2) adalah 0,561. Karena nilai signifikansi ketiga variabel diatas lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengamatan dalam uji *glejser* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi.

Analisis Regresi Berganda

Tabel II. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,465	2,830		4,051	,000
kualitas pelayanan	,307	,106	,327	2,911	,005
fasilitas	,247	,100	,277	2,466	,016

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel diatas terdapat nilai koefisien dengan melihat hasil pada *tablecoefficient* pada kolom *Unstndardized* dalam kolom B, dalam sub kolom tersebut terdapat nilai *constant* dengan nilai konstanta sebesar 11,465 sedangkan nilai koefisien regresi untuk Bukti Kualitas Pelayanan (X1) = 0,307, Fasilitas (X2) = 0,247. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi berganda tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 11,465 + 0,307 X_1 + 0,247 X_2 + e$$

Adapun interpretasi dari model regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 11,465 menyatakan bahwa jika faktor Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) diabaikan, atau sama dengan nol, maka Kepuasan Konsumen adalah sebesar 11,465.
2. Koefisien regresi dari dari faktor Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,307. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan tingkat faktor Kualitas Pelayanan (X1) sebesar satu poin maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,307, begitu juga sebaliknya.
3. Koefisien regresi dari dari faktor Fasilitas (X2) adalah 0,247. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan tingkat faktor Fasilitas (X2) sebesar satu poin maka Kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,247, begitu juga sebaliknya.

Uji Model (R²)

Tabel 12. Hasil Uji Model (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,510 ^a	,260	,239	2,152

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas pelayanan

Berdasarkan output model summary diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,260. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan

bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

Uji t

**Tabel 13. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,465	2,830		4,051	,000
kualitas pelayanan	,307	,106	,327	2,911	,005
Fasilitas	,247	,100	,277	2,466	,016

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

H_{01} : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kapupaten Batu Bara

H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kapupaten Batu Bara

Hasil t_{hitung} Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 2,911 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99. Maka nilai signifikansi t_{hitung} 2,911 > 1,99. Berdasarkan hasil tersebut maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

H_{02} : Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kapupaten Batu Bara

H_{a2} : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kapupaten Batu Bara

Dari hasil perhitungan pada uji t diatas bahwa Fasilitas (X_2) di dapatkan t_{hitung} sebesar 2,466 > 1,99 dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji F

**Tabel 14. Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	115,489	2	57,744	12,466	,000 ^b
Residual	328,890	71	4,632		
Total	444,378	73			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas pelayanan

Dari tabel Anova diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 12,466. Karena nilai 0,05 ($12,466 > 2,73$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Interpretasi Hasil Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari suatu puskesmas dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Hasil t_{hitung} Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 2,911 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99, Maka nilai t_{hitung} 2,911 $>$ 1,99. Berdasarkan hasil tersebut maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (nur & fadili 2021) Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial maupun simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Travellers Hotel Jakarta.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di puskesmas yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap. Berdasarkan pengujian dan perbandingan variabel fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 2,466 $>$ 1,99. Berdasarkan hasil tersebut maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (hidayat 2021) Hasil dari hipotesis penelitian kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan, fasilitas berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan, fasilitas berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji hipotesis secara simultan melalui uji F menyatakan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Fasilitas (X_2), memiliki nilai F_{hitung} (12,466) $>$ F_{tabel} (2,71) yang artinya secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal tersebut sesuai pada p - value (pada kolom sig) lebih kecil daripada *level of significant* yang ditentukan atau F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara, dikarenakan Puskesmas tersebut memiliki karyawan yang selalu memberikan informasi yang jelas, harga yang terjangkau dan fasilitas yang memadai. Sesuai dengan teori

V. Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di puskesmas, semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah yang berkunjung ke puskesmas ujung kubu kabupaten batu bara . Hal ini dapat dilihat pada tabel uji t dalam kolom *Standardizes Coefficients*. Ini membuktikan bahwasanya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 32,7% nilai ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena, jika semakin lengkap fasilitas dan memadai yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan nasabah yang berada dipuskesmas ujung kubu kabupaten batu bara. Maka dengan melihat pada tabel uji t dalam kolom *Standardizes Coefficients*. Ini membuktikan bahwasanya Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 27,7% nilai ini membuktikan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan uji simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah terdapat pengaruh yang signifikan. Namun demikian, terdapat penurunan peresentase pada pernyataan bahwa setelah mencari informasi lebih jauh Nasabah ingin memiliki BPJS di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara. Untuk hasil uji determinasi besarnya R^2 adalah 0,260 hal tersebut berarti 26% variabel Kepuasan Nasabah di pengaruhi variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sedangkan sisahnya 74% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan atas Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara dapat dikemukakan saran sebagai bahan pertimbangan antara lain:

- I. Bagi Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara
Untuk meningkatkan pelayanan kesehata, pihak Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara sebaiknya perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam hal fasilitas fisik, kelengkapan peralatan medis dan keramahan serta keterampilan petugas harus di tingkatkan demi kenyamanan pasien.
- II. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian yang telah dilakukan, misalnya dengan meneliti variabel lain selain dari Kualitas pelayanan dan Fasilitas yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah atau menambah variabel independen, moderating atau variabel penelitian lainnya.

VI. Daftar Pustaka

- A. Karim, A. (2016). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Ed. V. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: teori dan aplikasi*.
- Akmal Tarigan, A., Yafiz, M., Harahap, I., Marliyah, Batubara, C., Ridwan, M., ... Nurhani. (2015). *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Medan: Febi Press UINSU.
- Arief, A. S., Pulungan, D. R., Warella, S. Y., Simanjuntak, M., Sahir, S. H., Hutabarat, M. L. P., ... Purba, B. (2021). *Metodologi Riset Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Azwar, H. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Bi Rahmani, N. A. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: Febi Press UINSU.
- Chikmiah, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan Konsumen pada bisnis Ritel Syariah 212 Mart: studi kasus pada 212 Mart Pondok Jati Sidoarjo. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Daryanto, W. M. (2020). Pelatihan Accounting in Marketing Perspective Pada OMNI MBA Program 2020, Institut Teknologi Bandung (ITB). *Journal of Sustainable Community Development (JSCD)*, 2(2), 75–80.
- Fahtira, V. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). IAIN BENGKULU.
- Farhan, M., & M Sasmita, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran BROTTA SUKI dan BBQ, Jakarta Pusat. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(1), 75.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168.
- Ferliana, S., & Aziz, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Afif Toserba Di Kecamatan Kibin Serang. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Strategi Bisnis*, 1(2), 11–24.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* Jakarta: Salemba Empat.
- H Timotius, C. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Hardani, H. A., Ustiawaty, J., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sykmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Haryanto, H. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Vol. 212)*. Duta Media Publishing.
- Hidayat, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening: Studi kasus jasa Armajaya Tour and Travel Kota Samarinda. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.
- Ikhsan, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Citapustaka Media.
- Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Republik Indonesia.
- Indonesia, K. A. R. (2019). *Al-Qur'an Terjemah Tafsir Bil Hadis*. Bandung: Cordoba.
- Indonesia, P. N. R. (2015). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015*. Jakarta.
- Irawan, H. (10 C.E.). *Prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 54, 55.
- Juliana, N. (2022). pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen di UPT.balai pengujian dan sertifikasi mutu barang meda (Vol.2). *Jurnal Cakrawala Ilmiah*
- Kasmir, K. (2018). *Pengantar Manajemen Keuangan Edisi Kedua*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kesehatan, B. (2016). *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2016*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-prinsip manajemen*. Edisi.
- Kuncoro, M. (2014). *METODE RISET UNTUK BISNIS & EKONOMI (Bagaimana Meneliti dan Menulis Thesis?)*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Milla, A. L., Sasongko, T., & RAD, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen OYO Smart Hotel Tlogomas. *FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI*.
- Mulyana, S. D. (2020). Pengaruh Penerapan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 Tentang Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BUMN Di Aceh Tepatnya Di Kota Langsa). *Universitas Negeri Medan*.
- Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38–50.
- Pendidikan, E. (n.d.). Pengertian Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Empirik. Retrieved September 11, 2020, from <https://eurekapedidikan.com/pengertian-uji-validitas-dan-reliabilitas-empirik-teoritik>
- Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab I pasal 1 ayat 7. (n.d.).
- Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Bab II pasal 4 ayat 2. (n.d.).
- Pramudyo, A., & Faiturohmi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 82–99.

- Rahmawati, I. (2021). Pengaruh Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KC Madiun S Parman. IAIN Ponorogo.
- Rianto AL- Arif, M. N. (2017). Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktek. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Say, A. B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Pt Bank Central Asia TBK KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. *Journal of Economics and Business UBS*, 10(2), 115–123.
- Sinulingga, S. (2015). Metodologi Penelitian. Medan: USU Press.
- Siregar, S. (2016). Statistika Deskriptif Untuk Penelitian. Jakarta: Rajawali Press.
- Sonia, N. R. (2021). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 125–139.
- Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2013). Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Kuesioner, dan Analisis Data). Cetakan II.
- Syafina, L. (2018). Panduan penelitian kuantitatif akuntansi. Medan: Febi Press.
- Tarigan, A. A. (2012). Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-qur'an: Sebuah Eksplorasi Melalui Kata-kata Kunci.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*, Ed. III. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toriquddin, M. (2015). Etika Pemasaran Perspektifal-Qur'an dan Relevansinya dalam Perbankan Syari'ah. *Journal de Jure*, 7(2), 116–125.
- Tri Indah, F. R. (2021). Pengaruh E-Commerce Shopee pada Kualitas Layanan Shopee terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi Kasus Masyarakat Kota Medan. (Vol.5). *Journal Pendidikan Tambusai*.
- Umar, H. (2013). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis.
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional Pasal 1 ayat 8. (n.d.).