

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBELIAN INSURANS PERUBATAN DAN KESIHATAN DI KUALA LUMPUR

(Factors Influencing the Purchase of Medical and Health Insurance in Kuala Lumpur)

LEE MUN YEE & NORIZA MAJID

ABSTRAK

Masyarakat kini amat mementingkan penjagaan kesihatan. Sebarang penyakit mempunyai peluang yang tinggi untuk sembuh sekiranya rawatan awal dilakukan. Rakyat Malaysia boleh memilih untuk mendapatkan rawatan sama ada di hospital atau klinik awam ataupun swasta. Dengan sistem kesihatan swasta, pesakit boleh mendapatkan rawatan dengan kadar yang segera tetapi pastinya kos yang dikenakan juga sejajar dengan kepantasan perkhidmatan yang diberi. Ini telah mendorong masyarakat untuk membeli insurans perubatan dan kesihatan bagi membiayai kos perubatan tersebut. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tahap permintaan pengguna terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan. Selain itu, faktor-faktor yang mendorong permintaan pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan juga dikenal pasti. Soal selidik yang mempunyai 23 soalan berskala Likert 5 mata digunakan untuk mendapatkan maklum balas pengguna. Pengumpulan data telah dijalankan di kawasan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan seramai 387 orang responden telah terlibat dalam kajian ini. Hasil kajian menggunakan kaedah analisis faktor penerokaan menunjukkan bahawa tahap permintaan pengguna terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan adalah tinggi dengan nilai min 4.2661. Faktor yang didapati mendorong permintaan pengguna terhadap insurans perubatan dan kesihatan adalah perkhidmatan syarikat, pengaruh persekitaran, jenis dan nama syarikat, kesetiaan jenama serta kadar premium. Didapati perkhidmatan syarikat merupakan faktor yang paling utama berbanding dengan faktor-faktor lain. Oleh itu, pihak syarikat insurans perlu menitikberatkan perkhidmatan yang disediakan bagi menarik lebih ramai pelanggan.

Kata kunci: insurans perubatan dan kesihatan; perkhidmatan; analisis faktor penerokaan

ABSTRACT

Nowadays people are very concerned about health care. Any disease will have a higher possibility of being cured if treatment is given early. Malaysians can choose to seek treatment at the public or private hospitals or clinics. With the private health system, patients can seek treatment almost anytime, but of course the costs incurred is certainly in line with the speed of service given. This has prompted the society to buy medical and health insurance in order to afford the medical costs. The aim of this study is to determine the level of consumer demand for medical and health insurance. Besides that, the factors that influence consumer demand for medical and health insurance are also identified. A questionnaire made up of 23 questions with 5 point Likert scale is used to get the feedback of the consumers. Data collection has been conducted in the Federal Territory of Kuala Lumpur and a total of 387 respondents had participated in this study. Results using exploratory factor analysis show that the level of consumer demand for medical and health insurance ownership is high with a mean value of 4.2661. Factors that have influenced consumer demand for medical and health insurance are company's service, the environment factors, type and name of the company, brand loyalty and premium rate. Company's service has been identified as the most influential factor. Therefore, insurance companies should emphasise on the services provided in order to attract more customers.

Keywords: medical and health insurance; services; exploratory factor analysis

1. Pengenalan

Berdasarkan statistik daripada Pertubuhan Kesihatan Sedunia (2013), jumlah perbelanjaan untuk penjagaan kesihatan per kapita di Malaysia telah meningkat sebanyak US\$ 99.2 daripada US\$ 283.6 pada tahun 2009 kepada US\$ 382.8 pada tahun 2011. Namun, peratus jumlah perbelanjaan kepada penjagaan kesihatan di sistem kesihatan awam mengalami penurunan sebanyak 3.8%, iaitu daripada 59% pada tahun 2009 kepada 55.2% pada tahun 2011. Sebaliknya, peratus jumlah perbelanjaan untuk penjagaan kesihatan di sistem kesihatan swasta adalah semakin meningkat, iaitu peningkatan sebanyak 3.8% daripada 41% pada tahun 2009 kepada 44.8% pada tahun 2011. Keadaan ini menunjukkan bahawa masyarakat semakin bergantung pada sistem kesihatan swasta berbanding dengan sistem kesihatan awam.

Satu daripada sebab yang mendorong keadaan ini berlaku ialah sistem kesihatan awam memerlukan tempoh masa menunggu yang lebih lama untuk menerima rawatan. Pada zaman moden ini, masyarakat amat mementingkan penjagaan kesihatan dan menyedari bahawa peluang untuk kembali sihat adalah lebih tinggi jika menerima rawatan dengan secepat yang mungkin, maka kebarangkalian kematian dapat dikurangkan. Pakar Perunding Kanan Pediatrik, Hematologi dan Onkologi Pediatrik, Dr Hishamshah Mohd Ibrahim berkata bahawa semakin awal pesakit kanser menerima rawatan, semakin tinggi peluang untuk sembuh (Zaitie 2013). Contohnya, peluang untuk sembuh bagi pesakit kanser payudara pada peringkat 1 yang dirawat adalah antara 90% dan 95 % manakala peluang untuk sembuh bagi pesakit kanser payudara pada peringkat 4 yang dirawat adalah 15% sahaja (Kurniawati 2011). Justeru, orang ramai akan memilih sistem kesihatan swasta untuk mendapatkan rawatan seawal mungkin walaupun kos perbelanjaan kesihatan swasta adalah lebih mahal. Kos perubatan yang mahal pastinya menjadi bebanan masyarakat terutamanya bagi golongan yang berpendapatan rendah dan sederhana. Keadaan ini akan menjadi lebih teruk apabila Kementerian Kesihatan telah membenarkan peningkatan kos perubatan sistem kesihatan swasta sebanyak 14.4% pada kebelakangan ini (Azura 2014). Demi mengurangkan bebanan untuk membiayai kos perubatan, masyarakat boleh membeli insurans perubatan dan kesihatan untuk menjamin kos perubatan mereka dapat dibiayai oleh insurans perubatan dan kesihatan pada masa akan datang. Kajian ini berhasrat untuk mengenal pasti tahap permintaan pengguna terhadap pemilihan insurans perubatan dan kesihatan. Di samping itu, faktor-faktor yang mendorong permintaan pengguna untuk membeli insurans perubatan dan kesihatan juga akan dikaji.

2. Kajian Kepustakaan

Ibok (2012) menganalisis faktor yang memberi kesan terhadap pengguna insurans kesihatan di negeri Akwa Ibom, Nigeria dengan kaedah statistik deskriptif dan regresi. Selain itu, satu kajian mengenai faktor yang mempengaruhi permintaan terhadap insurans kesihatan di Punjab, India telah dilakukan dengan menggunakan kaedah statistik deskriptif dan analisis faktor (Kansra & Pathania 2012). Negi dan Singh (2012) juga telah menjalankan satu kajian mengenai faktor demografi yang mempengaruhi pengguna membeli produk insurans hayat di India. Tambahan pula, menurut Yadav dan Tiwari (2012), kaedah khi kuasa dua dan purata pemberat juga digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan melabur dalam polisi insurans hayat di India.

Di samping itu, Arqah *et al.* (2013) telah mengkaji pengguna yang berpotensi untuk membeli insurans kesihatan dengan kaedah analisis univariat dan regresi logistik. Berdasarkan Anuradha (2013), satu kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan terhadap produk insurans dengan menggunakan kaedah statistik deskriptif telah dijalankan.

Di Malaysia, Mohamad Idham *et al.* (2014) telah menggunakan kaedah ujian hipotesis untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pengguna membeli insurans hayat. Manakala Mathur dan Tripathi (2014) pula telah menganalisis faktor yang mempengaruhi pilihan pelanggan terhadap syarikat-syarikat insurans di Bandar Ajmer, India dengan kaedah min dan analisis faktor.

3. Tatakaedah Kajian

Dalam kajian ini, populasi kajian adalah terdiri daripada responden yang tinggal di Kuala Lumpur serta memiliki insurans perubatan dan kesihatan. Sampel kajian ini terdiri daripada 387 orang responden secara pensampelan rambang mudah. Bilangan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus daripada Krejcie dan Morgan (1970). Soal selidik telah dibina berdasarkan kajian Sproles dan Kendell (1986) serta Poh (2007). Soal selidik menggunakan skala Likert 5 mata dengan penunjuk nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Soal selidik ini mengandungi 23 soalan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mendorong pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan.

Kaedah analisis faktor penerokaan digunakan dalam kajian ini. Menurut Suhr (2006), analisis faktor penerokaan merupakan teknik pengurangan pemboleh ubah dengan mengenal pasti bilangan konstruk pendam dan struktur faktor asas dalam satu set pemboleh ubah. Dalam kajian Williams *et al.* (2010) terdapat protokol kaedah analisis faktor penerokaan yang merangkumi lima langkah. Antara langkah yang termasuk dalam protokol adalah mengenal pasti kesesuaian data, mengekstrak faktor-faktor, menentukan bilangan faktor, memilih kaedah pemutaran faktor dan mentafsir keputusan. Kaedah analisis faktor penerokaan dilaksanakan menggunakan pakej statistik SPSS versi 16.

4. Dapatan Kajian

Berdasarkan Mohamad Idham *et al.* (2014), tahap permintaan pengguna terhadap pemilikan insurans boleh dikategori kepada 3 kelas, iaitu kumpulan yang mempunyai tahap permintaan yang rendah, sederhana dan tinggi terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan. Jadual 1 merupakan tahap min yang diambil daripada Mohamad Idham *et al.* (2014). Jadual 2 merupakan statistik deskriptif yang diperolehi daripada perisian SPSS. Berdasarkan Jadual 2, min bagi permintaan pengguna terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan adalah 4.2661. Ini menunjukkan bahawa tahap permintaan pengguna terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan dalam kajian ini adalah tinggi kerana min kajian ini adalah 4.2661, iaitu berada di antara 3.68 hingga 5.00 dalam Jadual 1. Keputusan ini boleh diterima kerana ia hampir sama dengan keputusan tahap permintaan pengguna terhadap insurans hayat dalam kajian Mohamad Idham *et al.* (2014), iaitu 4.1160.

Jadual 1: Tahap min

Tahap kepuasan	Kiraan min	Julat Min
Rendah	$1+1.33 = 2.33$	1 hingga 2.33
Sederhana	$2.34+1.33 = 3.67$	2.34 hingga 3.67
Tinggi	$3.67+1.33 = 5.00$	3.68 hingga 5.00

Sumber: Mohamad Idham *et al.* (2014)

Jadual 2: Statistik deskriptif untuk permintaan pelanggan terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan

	<i>N</i>	Minimum	Maximum	Min	Sisihan Piawai
Permintaan pengguna terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan	387	1.00	5.00	4.2661	0.771
<i>N</i> Sah	387				

Kajian analisis faktor penerokaan telah diulangi sebanyak 3 kali kerana terdapat beberapa pemboleh ubah yang perlu disingkirkan. Setelah penyingkiran pemboleh ubah dengan menggunakan kaedah analisis komponen utama, jumlah pemboleh ubah adalah sebanyak 17 pemboleh ubah. Senarai lengkap kesemua 23 pemboleh ubah yang dipertimbangkan ditunjukkan dalam Lampiran I. Pemboleh ubah yang telah disingkirkan daripada kajian adalah Q1, Q2, Q6, Q7, Q16 dan Q17. Jadual 3 menunjukkan hasil matriks kolerasi. Hasil matrik kolerasi daripada Jadual 3 menunjukkan data responden adalah sesuai untuk dianalisis kerana pekali korelasi antara setiap pemboleh ubah adalah kurang daripada 0.9 (Williams *et al.* 2010). Jadual 4 menunjukkan keputusan ujian Kaiser-Meyer-Olkin dan ujian Bartlett. Berdasarkan Jadual 4, nilai Kaiser-Meyer-Olkin adalah 0.869. Data kajian ini tidak mempunyai masalah multikolinearan yang serius dan pemboleh ubah adalah sesuai untuk dijalankan analisis faktor kerana nilai Kaiser-Meyer-Olkin kajian adalah lebih besar daripada 0.05 (Williams *et al.* 2010). Nilai signifikan Bartlett dalam Jadual 4 adalah 0.000. Keputusan ini menyatakan bahawa kolerasi antara pemboleh ubah memadai untuk melakukan analisis faktor kerana nilai signifikan Bartlett adalah lebih kecil daripada aras signifikan, 0.05 (Chua 2009).

Jadual 3: Matriks kolerasi dengan penentu 0.000

	Q3	Q4	Q5	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
Q3	1.000	0.541	0.412	0.213	0.213	0.445	0.382	0.377	0.441	0.395	0.381	0.125	0.039	0.110	0.149	0.152	0.299
Q4	0.541	1.000	0.346	0.232	0.274	0.402	0.351	0.380	0.445	0.382	0.386	0.071	0.094	0.149	0.186	0.271	0.361
Q5	0.412	0.346	1.000	0.178	0.095	0.228	0.279	0.362	0.315	0.281	0.339	0.085	0.164	0.175	0.114	0.195	0.217
Q8	0.213	0.232	0.178	1.000	0.342	0.409	0.237	0.219	0.239	0.258	0.207	0.246	0.319	0.336	0.290	0.231	0.243
Q9	0.213	0.274	0.095	0.342	1.000	0.437	0.214	0.208	0.205	0.231	0.203	0.096	0.068	0.211	0.132	0.108	0.245
Q10	0.445	0.402	0.228	0.409	0.437	1.000	0.422	0.313	0.452	0.391	0.340	0.207	0.108	0.215	0.180	0.212	0.369
Q11	0.382	0.351	0.279	0.237	0.214	0.422	1.000	0.699	0.653	0.616	0.587	0.083	-0.035	0.030	0.175	0.168	0.306
Q12	0.377	0.380	0.362	0.219	0.208	0.313	0.699	1.000	0.721	0.689	0.704	0.115	0.024	0.078	0.173	0.167	0.263
Q13	0.441	0.445	0.315	0.239	0.205	0.452	0.653	0.721	1.000	0.818	0.733	0.115	0.054	0.089	0.166	0.186	0.303
Q14	0.395	0.382	0.281	0.258	0.231	0.391	0.616	0.689	0.818	1.000	0.737	0.151	0.072	0.125	0.131	0.167	0.291
Q15	0.381	0.386	0.339	0.207	0.203	0.340	0.587	0.704	0.733	0.737	1.000	0.098	0.009	0.112	0.135	0.170	0.286
Q18	0.125	0.071	0.085	0.246	0.096	0.207	0.083	0.115	0.115	0.151	0.098	1.000	0.530	0.401	0.150	0.167	0.203
Q19	0.039	0.094	0.164	0.319	0.068	0.108	-0.035	0.024	0.054	0.072	0.009	0.530	1.000	0.569	0.220	0.281	0.238
Q20	0.110	0.149	0.175	0.336	0.211	0.215	0.030	0.078	0.089	0.125	0.112	0.401	0.569	1.000	0.259	0.270	0.265
Q21	0.149	0.186	0.114	0.290	0.132	0.180	0.175	0.173	0.166	0.131	0.135	0.150	0.220	0.259	1.000	0.522	0.420
Q22	0.152	0.271	0.195	0.231	0.108	0.212	0.168	0.167	0.186	0.167	0.170	0.167	0.281	0.270	0.522	1.000	0.557
Q23	0.299	0.361	0.217	0.243	0.245	0.369	0.306	0.263	0.303	0.291	0.286	0.203	0.238	0.265	0.420	0.557	1.000

Jadual 4: Ujian Kaiser-Meyer-Olkin and ujian Bartlett

Pengukuran kecukupan sampel Kaiser-Meyer-Olkin		0.869
Ujian Bartlett	Anggaran khi-kuasa dua	2919
	Darjah Kebebasan	136
	Nilai signifikan	0.000

Daripada pelbagai kaedah yang digunakan untuk mengestrak faktor, Pett *et al.* (2003), Field (2005) dan Chua (2009) mencadangkan penggunaan analisis komponen utama sebagai kaedah untuk mengestrakkan faktor. Kaedah analisis komponen utama ini digunakan untuk mengurangkan bilangan pemboleh ubah data tanpa kehilangan banyak maklumat dan mengenal pasti trend dalam data serta mengelaskan faktor-faktor (Smith 2002). Jadual 5 menunjukkan nilai komunaliti bagi setiap pemboleh ubah dengan kaedah analisis komponen utama. Nilai komunaliti menunjukkan nisbah varians pemboleh ubah yang diterangkan oleh faktor (Zainol *et al.* 2013). Q13 dalam Jadual 5 mempunyai nilai komunaliti yang paling besar, iaitu 0.819. Ini menunjukkan pemboleh ubah Q13 mempunyai pengaruh yang kuat daripada konstruk yang tertumpu. Q8 merupakan pemboleh ubah yang mempunyai nilai komunaliti yang paling kecil, iaitu 0.534. Ini bermakna pemboleh ubah tersebut mempunyai pengaruh yang paling lemah daripada konstruk yang tertumpu. Berdasarkan keputusan Jadual 5, didapati bahawa tiada pemboleh ubah yang perlu disingkirkan selepas ulangan ketiga kerana nilai komunaliti semua pemboleh ubah adalah lebih daripada 0.5. Jika terdapat pemboleh ubah yang mempunyai nilai komunaliti yang kurang daripada 0.5, analisis komponen utama perlu diulangi semula sehingga tiada pemboleh ubah yang nilai komunalitinya adalah kurang daripada 0.5 (Hair *et al.* 2006).

Jadual 5: Komunaliti dengan kaedah pengestrakan, analisis komponen utama

	Permulaan	Pengestrakan
Q3	1.000	0.694
Q4	1.000	0.631
Q5	1.000	0.644
Q8	1.000	0.534
Q9	1.000	0.695
Q10	1.000	0.656
Q11	1.000	0.675
Q12	1.000	0.770
Q13	1.000	0.819
Q14	1.000	0.800
Q15	1.000	0.750
Q18	1.000	0.616
Q19	1.000	0.769
Q20	1.000	0.627
Q21	1.000	0.662
Q22	1.000	0.755
Q23	1.000	0.634

Jadual 6 menunjukkan jumlah varians yang diterangkan. Nilai eigen bagi setiap komponen menghuraikan nisbah sumbangan varians setiap faktor yang diestrak melalui analisis faktor

(Chua 2009). Berdasarkan Jadual 6, didapati bahawa lima komponen mempunyai nilai eigen yang lebih besar daripada satu. Kelima-lima komponen itu telah menyumbang sebanyak 69% kepada perubahan varians keseluruhan. Terdapat 12 komponen yang lain menyumbang sebanyak 31% kepada varians pemboleh ubah bersandar. Berdasarkan Chua (2009), faktor yang memberi sumbangan lebih besar daripada 5% serta memenuhi kriterium Kaiser akan diestrakkan sebagai faktor utama kepada pemboleh ubah bersandar kajian. Dalam Jadual 6, didapati lima komponen yang mempunyai nilai eigen lebih besar daripada satu telah disusun di bahagian jumlah kuasa dua bebanan terekstrak dan komponen-komponen tersebut memberi sumbangan varians melebihi 5%. Antara komponen-komponen berikut adalah komponen 1 yang mempunyai peratus varians yang paling tinggi, iaitu sebanyak 33.6% dan diikuti dengan komponen 2 (14.4%), komponen 3 (7.7%), komponen 4 (7.1%) dan komponen 5 (6.2%). Jika saiz sampel kajian adalah lebih besar daripada 250 dan purata nilai komunaliti kajian adalah lebih besar daripada 0.6 maka kriterium Kaiser akan digunakan untuk mengestrakkan faktor kepada pemboleh ubah bersandar mengikut kajian Field (2005). Kriterium Kaiser menyatakan bahawa komponen yang mempunyai nilai eigen lebih besar daripada 1 akan dikekalkan untuk tafsiran keputusan (Ledesma & Valero-Mora 2007). Komponen 1, komponen 2, komponen 3, komponen 4 dan komponen 5 akan diestrak sebagai faktor utama. Ini disebabkan saiz sampel kajian ini adalah lebih besar daripada 250, iaitu 387 dan purata nilai komunaliti semua pemboleh ubah yang dipilih adalah lebih besar daripada 0.60, iaitu 0.690.

Jadual 6: Jumlah varians yang diterangkan dengan analisis komponen utama

Komponen	Nilai Eigen Permulaan			Jumlah kuasa dua bebanan terekstrak			Jumlah kuasa dua bebanan terputar		
	Jumlah	% Varians	% Kumulatif	Jumlah	% Varians	% Kumulatif	Jumlah	% Varians	% Kumulatif
1	5.707	33.573	33.573	5.707	33.573	33.573	3.876	22.8	22.799
2	2.449	14.407	47.980	2.449	14.407	47.980	2.129	12.52	35.322
3	1.311	7.714	55.694	1.311	7.714	55.694	2.045	12.03	47.353
4	1.214	7.143	62.837	1.214	7.143	62.837	1.874	11.03	58.379
5	1.048	6.165	69.003	1.048	6.165	69.003	1.806	10.62	69.003
6	0.742	4.365	73.368	-	-	-	-	-	-
7	0.655	3.855	77.223	-	-	-	-	-	-
8	0.584	3.437	80.660	-	-	-	-	-	-
9	0.534	3.143	83.804	-	-	-	-	-	-
10	0.495	2.909	86.712	-	-	-	-	-	-
11	0.434	2.553	89.265	-	-	-	-	-	-
12	0.416	2.444	91.710	-	-	-	-	-	-
13	0.371	2.185	93.894	-	-	-	-	-	-
14	0.363	2.136	96.030	-	-	-	-	-	-
15	0.268	1.578	97.608	-	-	-	-	-	-
16	0.241	1.419	99.027	-	-	-	-	-	-
17	0.165	0.973	100.000	-	-	-	-	-	-

Field (2005), Chua (2009) dan Zainol *et al.* (2013) mencadangkan penggunaan operasi pemutaran Varimax dalam perisian SPSS untuk melaksanakan pemutaran faktor-faktor. Jadual 7 merupakan matriks komponen yang dihasilkan daripada perisian SPSS dengan menggunakan operasi putaran Varimax. Nilai bebanan bagi setiap pemboleh ubah menunjukkan korelasi antara pemboleh ubah dengan komponennya selepas pemutaran Varimax. Semakin tinggi nilai bebanan, semakin tinggi korelasi antara pemboleh ubah dengan komponen (Chua 2009). Pemboleh ubah yang mempunyai nilai bebanan yang tinggi terhadap komponen yang

sama akan dikelompok di bawah komponen yang sama. Dalam Jadual 7, didapati 5 faktor terkelompok, iaitu komponen 1, komponen 2, komponen 3, komponen 4 dan komponen 5. Komponen 1 mempunyai 5 pemboleh ubah yang terdiri daripada pemboleh ubah Q14, Q13, Q12, Q15 dan Q11. Komponen 2 mempunyai 3 pemboleh ubah, iaitu pemboleh ubah Q19, Q18 dan Q20, manakala Q22, Q21 dan Q23 adalah pemboleh ubah yang dikelompokkan di bawah komponen 3. Pemboleh ubah Q3, Q5 dan Q4 pula merupakan pemboleh ubah bagi komponen 4. Akhirnya, didapati komponen 5 mempunyai tiga pemboleh ubah yang terdiri daripada Q9, Q10 dan Q8. Jika wujud pemboleh ubah yang boleh digolongkan ke dalam dua faktor atau lebih, pemboleh ubah tersebut perlu disingkatkan kerana tidak sesuai digunakan (Chua 2009).

Jadual 7: Matriks komponen dengan putaran Varimax

	Komponen				
	1	2	3	4	5
Q14	0.864	-	-	-	-
Q13	0.860	-	-	-	-
Q12	0.850	-	-	-	-
Q15	0.835	-	-	-	-
Q11	0.771	-	-	-	-
Q19	-	0.855	-	-	-
Q18	-	0.773	-	-	-
Q20	-	0.738	-	-	-
Q22	-	-	0.841	-	-
Q21	-	-	0.792	-	-
Q23	-	-	0.699	-	-
Q3	-	-	-	0.745	-
Q5	-	-	-	0.739	-
Q4	-	-	-	0.665	-
Q9	-	-	-	-	0.823
Q10	-	-	-	-	0.678
Q8	-	-	-	-	0.581

Jadual 8 menunjukkan ringkasan keputusan analisis faktor penerokaan. Setiap pemboleh ubah yang terkandung dalam faktor yang sama diteliti dan dilabelkan mengikut kesesuaian. Jadual 8 juga menunjukkan faktor 1, iaitu perkhidmatan adalah lebih mendorong permintaan pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan daripada faktor 2, iaitu pengaruh persekitaran disebabkan peratus varians faktor 1 adalah lebih besar daripada peratus varians faktor 2. Di samping itu, faktor 2 juga adalah lebih mendorong permintaan pengguna terhadap insurans perubatan dan kesihatan berbanding dengan faktor 3 dan seterusnya. Faktor perkhidmatan merupakan faktor yang paling mendorong permintaan pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan dengan peratus varians sebanyak 33.6%. Selain itu, faktor yang mempunyai kesan terkecil terhadap permintaan pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan adalah faktor jenis dan nama syarikat dengan peratus varians sebanyak 6.2%.

Jadual 8: Ringkasan keputusan analisis faktor penerokaan

Faktor	Peratus Varians	Tafsiran faktor	Pemboleh ubah yang terlibat dalam faktor	Bebanan
1	33.573	Perkhidmatan Syarikat	Q14 Syarikat insurans atau ejen memberikan maklumat yang jelas.	0.864
			Q13 Kakitangan atau ejen syarikat adalah profesional, sedia membantu dan mesra.	0.860
			Q12 Pengurusan proses tuntutan yang cepat.	0.850
			Q15 Proses pengesahan untuk kemasukan hospital adalah mudah dan cepat.	0.835
			Q11 Syarikat insurans atau ejen bertindak balas dengan kadar segera untuk sebarang pertanyaan atau masalah saya.	0.771
2	14.407	Pengaruh persekitaran	Q19 Brosur insurans kesihatan yang cantik dan menarik menjadi pilihan saya.	0.855
			Q18 Butiran insurans kesihatan yang mudah diperoleh melalui internet merupakan pilihan saya.	0.773
			Q20 Saya suka dengan mesej yang disampaikan oleh kempen iklan syarikat.	0.738
3	7.714	Kesetiaan Jenama	Q22 Saya akan terus membeli lagi apabila saya telah menjumpai syarikat yang saya suka.	0.841
			Q21 Saya mempunyai syarikat kegemaran dan saya akan setia membeli insurans daripadanya.	0.792
			Q23 Saya akan mengesyorkan produk syarikat insurans yang saya suka kepada keluarga dan kawan-kawan.	0.699
4	7.143	Premium	Q3 Premium insurans kesihatan adalah munasabah dengan perkhidmatan yang disediakan.	0.745
			Q5 Tuntutan pampasan yang tinggi dengan premium yang rendah.	0.739
			Q4 Syarikat insurans mempunyai tawaran istimewa yang menarik untuk produk insurans kesihatan.	0.665
5	6.165	Jenis dan nama syarikat	Q9 Syarikat insurans yang berlandaskan syariah.	0.823
			Q10 Syarikat insurans mempunyai pelbagai pilihan produk insurans kesihatan.	0.678
			Q8 Syarikat insurans terkenal adalah pilihan terbaik saya.	0.581

5. Kesimpulan

Kajian ini tertumpu kepada faktor-faktor yang mendorong kepada permintaan pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan. Secara keseluruhannya didapati tahap permintaan terhadap pemilikan insurans perubatan dan kesihatan dalam kalangan responden adalah tinggi. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa pada masa kini memiliki insurans perubatan dan kesihatan adalah sangat penting dan merupakan satu keperluan. Masyarakat kini semakin sedar dan memahami akan perkara ini. Faktor utama yang mendorong pengguna membeli insurans perubatan dan kesihatan adalah faktor perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak syarikat. Justeru, pihak syarikat insurans perlu menitik berat dan mempertingkatkan perkhidmatan yang disediakan bagi menarik lebih ramai pengguna yang berminat membeli insurans perubatan dan kesihatan. Kajian lanjutan boleh dilakukan dengan melakukan kajian yang sama di kawasan bandar yang lain. Dengan ini, syarikat insurans akan lebih memahami permintaan pengguna dan menyediakan produk mengikut kesesuaian penduduk di bandar yang berlainan.

Rujukan

- Anuradha B. 2013. Study on factors influencing customers towards insurance products. *Primax International Journal of Commerce and Management Research* 1(1): 163-169.
- Arqah Abu-Bakar, Regupathi, Angappan & Syed Mohamed Aljunid. 2013. Who are the potential health insurance buyers? 1st Insurance and Takaful International Symposium, pp. 1-30.
- Azura Abas. 2014. 14.4pc cap for private medical fee hike. *New Straits Times*. <http://www.nst.com.my/latest/14-4pc-cap-for-private-medical-fee-hike1.498719> (20 Mac 2014).
- Chua Y.P. 2009. *Statistik Penyelidikan Lanjutan*. Shah Alam: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Field A. 2005. *Discovering Statistics Using SPSS*. Ed. ke-2. London: SAGE Publications.
- Hair J.F., Black W.C., Babin B.J., Anderson R.E. & Tatham R.L. 2006. *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Ibok N. 2012. Socio-economic and demographic determinants of health insurans consumption. *Canadian Social Science* 8(5): 58-64.
- Kansra P. & Pathania G. 2012. A study of factor affecting the demand for health insurance in Punjab. *Journal of Management and Science* 2(4): 1-10.
- Krejcie R.V. & Morgan D.W. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610.
- Ledesma R.D. & Valero-Mora P. 2007. Determining the number of factors to retain in efa: An easy-to-use computer program for carrying out parallel analysis. *Practical Assessment, Research and Evaluation* 12(2): 1-11.
- Kurniawati K. 2011. Berita: Murni jelajah kampung bantu wanita peka kanser payudara. <http://kpwkm.bernama.com/newsBM.php?id=606908> (24 May 2014).
- Mathur D. & Tripathi A. 2014. Factors influencing customer's choice for insurance companies: a study of Ajmer city. *Journal of Business and Management* 16(2): 35-43.
- Mohamad Idham M. R., Siti Hawa K., Raihan M. G., Paramasivan S. & John P. D. M., Geraldine. 2014. An overview of demand of life insurance in Malaysia. *International Journal of Humanities and Social Science* 4(4): 244-250.
- Negi D. & Singh P. 2012. Demographic analysis of factors influencing purchase of life insurance products in India. *European Journal of Business and Management* 4(7): 169-180.
- Pertubuhan Kesihatan Sedunia. 2013. WHO Western Pacific Region: Malaysia statistics summary (2002-present). <http://apps.who.int/gho/data/?theme=country&vid=12900> (15 April 2014).
- Pett M.A., Lackey N.R. & Sullivan J.J. 2003. *Making Sense of Factor Analysis: The Use of Factor Analysis for Instrument Development in Health Care Research*. Thousand Oaks, CA: SAGA Publications.
- Poh A.A.L. 2007. The impact of marketing mix on customer satisfaction: A case study deriving consensus rankings from benchmarking. Disertasi S. Sn. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sproles G.B. & Kendall E.L. 1986. A methodology for profiling consumers' decision making styles. *The Journal of Consumer Affairs* 24(summer): 134-147.
- Suhr D.D. 2006. Exploratory or confirmatory factor analysis? In *Proceedings of the Thirty-first Annual SAS® Users Group International Conference*, paper 200-31, pp. 1-17. Cary, NC: SAS Institute Inc.
- Williams B., Onsmann A. & Brown T. 2010. Exploratory factor analysis: a five-step guide for novices. *Journal of Emergency Primary Health Care* 8(3): 1-13.
- Yadav B. & Tiwari A. 2012. A study on factors affecting customers investment towards life insurance policies. *International Journal of Marketing, Financial Services and Management Research* 1(7): 106-123.
- Zainol M., Wong W. L. & Mohd Rashid A. H. 2013. Persepsi pelajar terhadap hasil pembelajaran bidang kejuruteraan. *Jurnal Teknologi* 62(1): 41-48.
- Zaitie S. 2013. Sihat: barah bukan penamat hayat. http://www.hmetro.com.my/myMetro/articles/Barah_bukan_penamat_hayat/2013/Article/index_html (1 Jun 2014).

Pusat Pengajian Sains Matematik
Fakulti Sains dan Teknologi
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi
Selangor DE, MALAYSIA
Mel-e: mny_leemy@yahoo.com*, nm@ukm.edu.my

*Penulis untuk dihubungi

Lampiran I. Senarai pemboleh ubah dengan pemerihalannya

Pemboleh ubah	Pemerihalannya
Q1	Apabila membeli insurans kesihatan, saya berhati-hati memilih untuk nilai terbaik bagi wang saya.
Q2	Premium insurans kesihatan yang lebih rendah sering menjadi pilihan saya.
Q3	Premium insurans kesihatan adalah munasabah dengan perkhidmatan yang disediakan.
Q4	Syarikat insurans mempunyai tawaran istimewa yang menarik untuk produk insurans kesihatan.
Q5	Tuntutan pampasan yang tinggi dengan premium yang rendah.
Q6	Syarikat insurans yang merupakan sebuah syarikat yang stabil dari segi kewangan.
Q7	Saya gemar membeli produk insurans kesihatan yang terlaris di pasaran.
Q8	Syarikat insurans terkenal adalah pilihan terbaik saya.
Q9	Syarikat insurans yang berlandaskan syariah.
Q10	Syarikat insurans mempunyai pelbagai pilihan produk insurans kesihatan.
Q11	Syarikat insurans atau ejen bertindak balas dengan kadar segera untuk sebarang pertanyaan atau masalah saya.
Q12	Pengurusan proses tuntutan yang cepat.
Q13	Kakitangan atau ejen syarikat adalah profesional, sedia membantu dan mesra.
Q14	Syarikat insurans atau ejen memberikan maklumat yang jelas.
Q15	Proses pengesahan untuk kemasukan hospital adalah mudah dan cepat.
Q16	Saya lebih menggemari memilih insurans kesihatan yang diperkenalkan oleh keluarga atau kawan saya.
Q17	Saya akan lebih mempertimbangkan insurans kesihatan yang kerap diiklankan.
Q18	Butiran insurans kesihatan yang mudah diperoleh melalui Internet merupakan pilihan saya.
Q19	Brosur insurans kesihatan yang cantik dan menarik menjadi pilihan saya.
Q20	Saya suka dengan mesej yang disampaikan oleh kempen iklan syarikat.
Q21	Saya mempunyai syarikat kegemaran dan saya akan setia membeli insurans daripadanya.
Q22	Saya akan terus membeli lagi apabila saya telah menjumpai syarikat yang saya suka.
Q23	Saya akan mengesyorkan produk syarikat insurans yang saya suka kepada keluarga dan kawan-kawan.