

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN (Studi Kasus Di BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen*

Oleh:

MUHAMMAD YUSUF
NPM. 1305161036



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

MUHAMMAD YUSUF (1305161036) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN (Studi Kasus Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota), Skripsi 2016

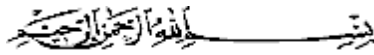
Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas pelayanan yang sering dikeluhkan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan, dikarenakan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para peserta. Apabila Peserta BPJS merasa puas atas pelayanan yang diberikan akan mendapat keuntungan yang lebih dari perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 peserta BPJS Ketenagakerjaan yang dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sample kuota, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (Quesioner). Data yang digunakan adalah data kuantitatif dan di analisis dengan data asumsi klasik, regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Pengelolaan data dilakukan melalui SPSS 16.00

Berdasarkan hasil penelitian uji t menunjukkan variabel Reabilitas (1.999) Responsiveness (2.000) Assurance (2.192), Emphaty (2.936), dan Tangibel (2.620) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan hasil penelitian uji F diketahui F_{hitung} sebesar 18.759 dengan sig $0.000 < 0.005$ menunjukkan H_0 diterima berarti Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Nilai R Square sebesar 0.559 menunjukkan bahwa 55.9 % dipengaruhi oleh variabel kepuasan peserta dan sisanya 54.1% itu dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Judul penelitian yang penulis teliti adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota”**.

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Strata-1 pada Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulisan skripsi ini didasarkan atas pengalaman penulis selama melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota yang mulai dilaksanakan dari bulan Oktober s/d november 2016

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis dapat sejumlah kesulitan, namun atas kerjasama dengan pihak-pihak yang berkaitan dan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari beberapa pihak. Untuk itu, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
2. Kedua Orang Tua Penulis (Ibu : Syamsunir) dan (Bapak Alm. Sidi Dahlan) yang selalu memberikan doa, perlindungan, dan kasih sayang

serta perhatian yang tidak terhingga. Abang dan kakak Penulis (Ridwansyah, Eva Dahliani, Arsiyah, Suryani, Evi Elviani) yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.

3. Bapak Dr. Agussani, M.A.P, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zulaspan Tupti, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jufrizen, SE, M.Si, selaku Sekretariat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera utara
7. Ibu Nel Arianty SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis hingga terselesaikan skripsi.
8. Bapak dan Ibu dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memeberikan ilmu kepada penulis selama menimba ilmu di Fakultas Ekonomi.
9. Bapak Budiman Siagian, Bapak Armada Kaban serta Seluruh Karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang telah memberikan dan membantu penulis dalam penyelesain skripsi ini.
10. Sahabat penulis dari SMA Utari Rahmadhani Harahap yang telah memberikan penulis arahan, motivasi, bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Sahabat-sahabat stambuk 2013 (Yulanda Suci Utami, Fika Indria, Rizki Anita Sari Lubis, Ayu Yunita Siregar) yang telah memberikan semangat kepada penulis.

12. Orang-orang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya, untuk itu penulis mengharapkan saran maupun kritik yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya atas bantuan dan serta motivasi yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak selama ini, maka skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis tidak dapat membalasnya kecuali dengan doa dan puji syukur kepada Allah SWT dan Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW, berharap proposal ini dapat menjadi lebih sempurna untuk kedepannya, Amin Ya Rabbal Alamin.

Dengan demikian penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta Mahasiswa-mahasiswa yang lain agar dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi yang membutuhkan sebaik-baiknya.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah, karunia dan hidayahnya kepada kita semua. Amin Ya Rabbal 'Alamin. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr.Wb

Medan, April 2017
Penulis

MUHAMMAD YUSUF
NPM 1305161036

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan dan Batasan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Uraian Teoritis	8
1. Kepuasan Nasabah	8
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	8
b. faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan atau Ketidak Puasan Konsumen	11
c. Metode – Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
d. Indikator Kepuasan Nasabah	14
2. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
b. Komponen – Komponen Peningkat Kualitas Pelayanan	15
c. Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan	16

d. Indikator Kualitas Pelayanan	17
B. Kerangka Konseptual	18
C. Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Pendekatan Penelitian	24
B. Definisi Operasional	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian	26
D. Populasi dan Sampel	27
E. Tehnik Pengumpulan Data	27
1) Wawancara	27
2) Studi Dekumentasi	28
3) Angket	28
4) Pengamatan	28
a. Uji Validitas	29
b. Uji Reabilitas	31
F. Tehnik Analisis Data	32
1) Asumsi Klasik	32
a) Uji Normalitas	32
b) Multikolinieritas	33
c) Heteroskedastisitas.	33
2) Regresi Linier Berganda	33
3) Pengujian Hipotesis	34
a. Uji Signifikasi Parsial	34
b. Uji Signifikasi Simultan	34

c. Koefisien Determinasi	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Deskriptif Hasil Penelitian	36
2. Hasil Analisis Karakteristik Responden	37
a. Jenis Kelamin	37
b. Usia	38
c. Lamanya menjadi Peserta	38
1. Deskripsi Variabel Penelitian	39
a. Variabel Reabilitas	39
b. Variabel Responsiveness	40
c. Variabel Assurance	42
d. Variabel Emphaty	43
e. Variabel Tangibel	44
f. Fariabel Kepuasan Peserta	46
2. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Normalitas	47
b. Uji Multikolineritas	48
c. Uji Heteroskedastisitas	49
d. Analisis Regresi Berganda	50
3. Pengujian Hipotesis	52
a. Pengujian Secara Parsial (Uji T)	52
b. Uji Simultan (Uji F)	54
c. Uji Determinasi	55

B. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

TABEL III.1. Operasional Tabel Penelitian	24
TABEL III.2. Waktu Penelitian	24
TABEL III.3. Skala Pengukuran Likert	28
TABEL III.4. Hasil Uji Validitas Reabilitas	30
TABEL III.5. Hasil Uji Validitas Responsiveness	30
TABEL III.6. Hasil Uji Validitas Assurance	30
TABEL III.7. Hasil Uji Validitas Emphaty	30
TABEL III.8. Hasil Uji Validitas Tangibel	31
TABEL III.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta	31
TABEL III.10. Hasil Uji Reliabel	32
TABEL IV.1. Skala Likert	36
TABEL IV.2. Hasil Angket Dari Reabilitas	39
TABEL IV.3 . Hasil Angket Dari Responsivenss	40
TABEL IV.4 . Hasil Angket Dari Assurance	42
TABEL IV.5 . Hasil Angket Dari Emphaty	43
TABEL IV.6 . Hasil Angket Dari Tangibel	44
TABEL IV.7 . Hasil Angket Dari Kepuasan Peserta	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Observasi dan wawancara yang dilakuakn oleh peneliti terhadap beberapa peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ingin mencairkan dana JHT atau jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan cabang medan kota terkendala kesulitan, salah satunya karyawan swasta yang penulis wawancarai, ia ingin mencairkan dana tersebut, tetapi ia mendapatkan kendala dalam proses pencairan dana. Misalnya pemberitahuan kelengkapan berkas masih banyak peserta belum mengetahui secara jelas bagaimana cara untuk mencairkan dana tersebut sehingga peserta BPJS Ketenagakerjaan harus bolak balik pergi ke perusahaan dan pergi ke kantor BPJS untuk melengkapi berkas tersebut. Hal tersebut juga semakin sulit dilakukan karena registrasi berkas setiap harinya belum lagi masalah antrian peserta BPJS Ketenagakerjaan sangat panjang dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mengantri.

Menurut Kotler dalam Ade Pradepta Putra (2013 hal: 109) “Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu”. Sementara pengertian dari Pelayanan itu sendiri adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak pula menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggannya, sehingga jaminan dari kualitas menjadi sebagai prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai alat tolak ukur keunggulan dari daya saing perusahaan tersebut. Menurut Gronroos dalam Ade Pradepta Putra (2007 hal. 110). “Kualitas dari pelayanan dalam perusahaan jasa atau perusahaan lain merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang para konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut”.

Pelanggan diibaratkan sebagai seorang raja yang harus dilayani kapan saja dan di mana saja, dan hal tersebut bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada para pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan dari pada pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “win-win situation” yaitu dimana kedua belah pihak merasa sangat senang dan tidak ada yang dirugikan.

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) adalah badan usaha yang permodalannya baik itu sebagian maupun seluruhnya dimiliki oleh pemerintah negara. Status dari pekerjaan BUMN bukanlah sebagai pegawai negeri sipil, akan tetapi sebagai pegawai BUMN. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No.19 Tahun 2003, pengertian dari BUMN adalah badan usaha baik seluruh maupun sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara, dimana melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang terpisahkan. BUMN (Badan Usaha Milik Negara) memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan berbagai macam barang dan jasa untuk mewujudkan cita cita bangsa Indonesia, yaitu kesejahteraan untuk para rakyat Indonesia. BUMN mencakup berbagai sektor, seperti halnya sektor keuangan, sektor industri, sektor

pertanian, sektor perkebunan, sektor kehutanan, sektor transportasi, dan sektor lain sebagainya.

Salah satu BUMN yang bergerak di bidang asuransi dan bidang jasa keuangan adalah BPJS Ketenagakerjaan, dalam berbagai macam program dan produk yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan terdapat satu buah produk yang menjadi banyak perbincangan saat ini yaitu penyelenggaraan program jaminan pensiun dan hal – hal tersebut diatur dalam UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pasal 39 – 42 Pemerintah akhirnya mengambil keputusan bahwa iuran jaminan pensiun BPJS Ketenagakerjaan sebesar 8 persen. Iuran yang ditanggung pengusaha adalah sebesar 5 persen dan pekerja 3 persen. Pelaksanaan iuran itu akan berlaku serenta di Indonesia mulai dari tanggal 1 juli 2015.

Selain itu peneliti memilih Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan karena untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi publik yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Undang – Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara indonesia demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah. Konsep yang digunakan yaitu mengukur *Tangible, Reability, Responsiveness, Confidence and, Empty*.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada BUMN yang bergerak di bidang asuransi dan juga kesehatan di kota Medan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang medan kota)”**.

B. Identifikasi Masalah.

Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti ini akan terfokus kepada masalah-masalah yang telah diidentifikasi. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Responsiveness (daya tanggap) ditandai dengan masih banyaknya peserta BPJS Ketenagakerjaan yang harus mengantri terlalu panjang.
2. Emphaty (empati) komunikasi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan masih kurang, hal ini ditandai dengan masih banyak peserta kurang mengetahui tata cara untuk mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT).
3. Tangible (bukti fisik) yaitu masih kurangnya sarana untuk parkir kendaraan, khususnya kendaraan roda empat.
4. Sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan belum merasa puas dengan prosedur pelayanan, dikarenakan dalam hal untuk mencairkan dana Jaminan Hari Tua harus menunggu beberapa hari setelah diajukan.
5. Sebagian peserta BPJS Ketenagakerjaan sering mengeluh dikarenakan nomor pin itu sering berubah-ubah.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada maka penulis hanya membatasi penulisan yang disebabkan karena adanya keterbatasan waktu, pikiran dan sarana. Dalam penelitian ini, penulis hanya membatasi dan membahas mengenai kualitas pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan bagi para peserta yang ingin mencairkan dana JHT.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka identifikasi masalah dalam masalah ini adalah :

- a. Apakah reabilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- b. Apakah daya tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Apakah jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- d. Apakah empati (emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- e. Apakah bukti fisik (tangible) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan
- f. Apakah reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati ,dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

- a. Untuk mengetahui pengaruh reabilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- e. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- f. Untuk mengetahui pengaruh reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

2. Manfaat Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian yang disebutkan diatas maka hasil penelitian ini akan mempunyai manfaat diantaranya:

- a. Bagi penulis

Dapat mendapat pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan bahwa seberapa besar kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota sehingga mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan peneliti ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnyayang tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa pada saat sekarang ini, maka nasabah memiliki pilihan yang semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar nasabah semakin besar. Hak-hak nasabah pun mulai mendapatkan perhatian besar aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu. Di jaman sekarang ini mulai banyak muncul aktivitas-aktivitas kaum konsumeris yang memperjuangkan hak-hak nasabah, etika bisnis, serta kesadaran dan kecintaan akan lingkungan. Para peneliti perilaku nasabah juga semakin banyak yang tertarik dan menekuni topik kepuasan nasabah dalam rangka mengupayakan pemecahan yang maksimum dari pemenuhan kepuasan para nasabah.

Untuk dapat memahami dan memenangkan persaingan, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan kebutuhan bagi para nasabah, keinginan dan permintaan nasabah, perusahaan harus dapat melakukan pemasaran dengan sebaik mungkin karena perusahaan merupakan suatu proses yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan para nasabah .

Berbagai riset tentang kepuasan nasabah telah menghasilkan beragam definisi dan tolak ukur mengenai kepuasan tersebut, beberapa definisi kepuasan nasabah, yaitu :

Menurut Juran dalam Buku Daryanto dan Ismanto Setyobudi, (1992 hal. 90) “Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan kosumen dan bebas dari kekurangan”. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Menurut Barnes dalam buku Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2003 hal. 52) “berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya”.

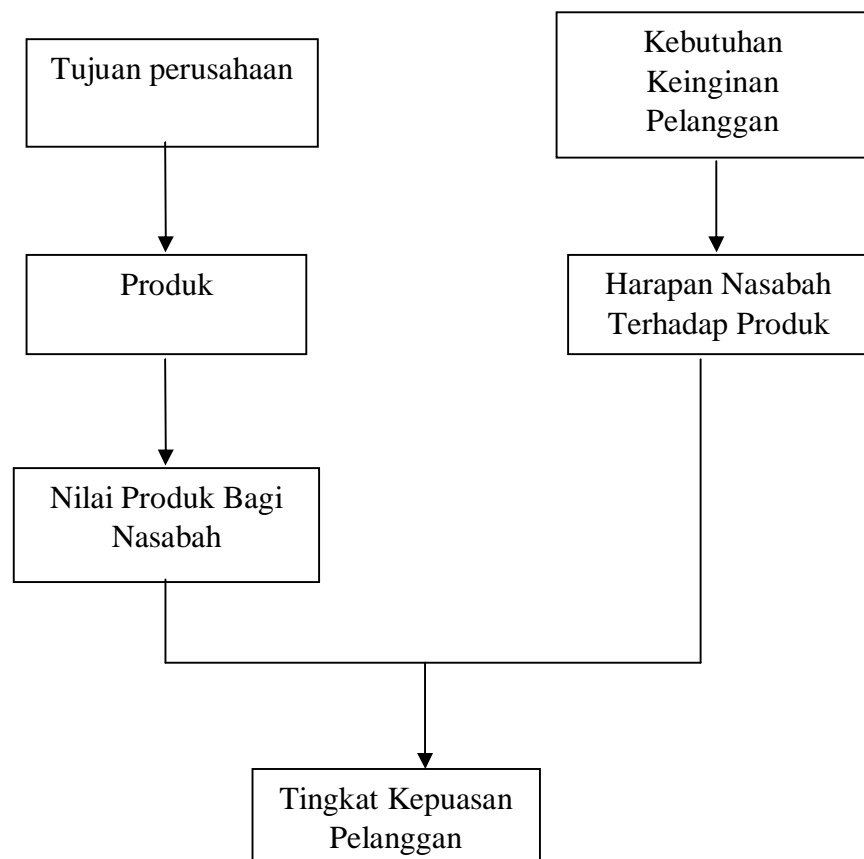
Menurut Roland T. Rust dalam Buku Daryanto dan Ismanto Setyobudi, (1996 hal. 90) penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Perbedaan antara pelayanan diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisasi agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada penyerahan jasa. Penyedia jasa harus memperbaiki kualitas jasa setiap saat dan semakin agresif untuk mengadakan penelitian akan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2009 hal. 139) menyatakan “kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi

mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi mereka, pelanggan tidak akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan puas”.

Menurut pendapat Solomon dalam Daryanto dan Ismanto Setyobudi (1996 hal. 40) “kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth communication) yang bersifat positif”. Dan selanjutnya menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi (1996 hal. 40) “komunikasi yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis, dan mengatakan hal-hal yang baik kepada konsumen”.



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap keseluruhan terhadap suatu barang dan produk setelah perolehan dan pemakaian. Walaupun pengertian kepuasan diberikan berbeda-beda, namun secara garis besar kepuasan merupakan tujuan dari perusahaan. Dengan terpenuhinya kepuasan konsumen maka perusahaan akan terus tumbuh dan berkembang.

b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan atau ketidakpuasan Konsumen.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan konsumen menurut Engel dalam Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014 hal. 42) yaitu diskonfirmasi harapan, teori ekuitas, perspektif teori atribut, kinerja produk, keharusan (affect) dan kepuasan/ketidakpuasan.

1) Diskonfirmasi Harapan.

Produk atau jasa yang sudah diterima dan digunakan, hasilnya pun dibandingkan berdasarkan harapan. Penilaian kepuasan atau ketidakpuasan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda yaitu diskonfirmasi positif, konfirmasi sederhana, diskonfirmasi negatif.

a) Diskonfirmasi positif, yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan.

b) Konfirmasi sederhana, yaitu kinerja sama dengan harapan.

c) Diskonfirmasi negatif, yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

2) Teori Ekuitas.

Pendekatan lain untuk memprediksi kepuasan konsumen dari pembelian produk adalah melalui teori ekuitas. Teori ekuitas menyatakan bahwa orang akan menganalisa hasil dan input mereka dengan hasil dan input orang lain.

3) Perspektif Teori Atribut

Teori atribut mengendalikan bahwa ada tiga dasar yang digunakan untuk menggolongkan dan memahami mengapa suatu produk tidak bekerja sebagaimana yang diharapkan yaitu stabilitas, lokus, keterkendalian.

- a) Stabilitas yaitu apakah sebab-sebabnya sementara atau permanen ?
 - b) Lokus yaitu apakah sebab-sebabnya berhubungan dengan konsumen atau pemasar ?
 - c) Keterkendalian yaitu apakah sebab-sebabnya ini dibawah kendali kemampuan atau dibatasi oleh faktor luar yang tidak bisa dipengaruhi ?
- 4) Kinerja produk.
Konsumen melakukan pembelian dengan mengharap mengenai bagaimana produk akan benar-benar bekerja begitu digunakan. Para peneliti mengidentifikasi tiga jenis harapan meliputi kinerja wajar, kinerja yang ideal, kinerja yang diharapkan.
- a) Kinerja wajar yaitu suatu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja, yang orang harus terima dengan biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk pembelian dan pemakaian.
 - b) Kinerja yang ideal yaitu tingkat kinerja “ideal” yang optimum atau yang diharapkan.
 - c) Kinerja yang diharapkan yaitu bagaimana kemungkinan kinerja nantinya.
- 5) Keharusan (affect) dan Kepuasan/Ketidakpuasan
Keharusan dan kepuasan atau ketidakpuasan mengacu kepada suatu konsep bahwa tingkat kepuasan/ketidakpuasan dapat dipengaruhi oleh respon afektif positif dan negatif yang diasosiasikan dengan produk atau jasa setelah pembelian. Misalnya setelah membeli sebuah mobil seorang konsumen merasa senang atau bangga tetapi tidak senang dengan tenaga penjual mobil tersebut.

c. Metode-metode pengukuran kepuasan pelanggan.

Terdapat banyak cara untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa. menurut Kotler dalam buku Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014 hal. 41) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. yaitu sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, ghost shopping, lost customer analysis.

- 1) Sistem Keluhan dan Saran.
Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah

dijangkau atau sering dilewati oleh para pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim melalui pos kepada perusahaan), dan menyediakan saluran telepon khusus.

2) Survey Kepuasan Pelanggan.

Umumnya banyak peneliti tentang kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun dengan metode wawancara pribadi. pengukuran pelanggan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya dengan *directly reported satisfaction*, *derived dissatisfaction*, *problem analysis*, dan *importance performance analysis*.

a) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan cara langsung melalui pertanyaan.

b) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c) *Problem analysis*.

Pelanggan yang menjadi responden dimintakan untuk mengungkapkan 2 (dua) hal pokok: pertama masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d) *Importance performance analysis*.

responden diminta merangkai beberapa atribut, selain itu responden diminta untuk merangkai seberapa baik kinerja dari atribut tertentu.

3) Ghost Shopping.

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan ataupun sebagai seorang pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut. Selain semua itu para *ghostshopper* juga dapat mengamati cara dari perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

4) *Lost customer analysis*.

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan memperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

d. Indikator Kepuasan Nasabah.

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Ivan Muttaqin(2004 hal. 53) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan. Indikator dari kepuasan pelanggan adalah :

1. Menjalin komunikasi yang baik antara karyawan dengan nasabah.
2. Merasa puas atas pelayanan yang diterima.
3. Merekomendasikan kepada orang lain.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009 hal. 143) “Kualitas menurut The American Society for Quality Control Adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut GE, John E Welch Jr. Dalam kotler dan keller (2009 hal. 143) “kualitas adalah Jaminan terbaik kami atas loyalitas peserta, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri, dan jalan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan”.

Menurut Kotler dan Keller (2009 hal. 144) “kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang berkaitan erat”. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Studi telah memperlihatkan korelasi yang tinggi antara kualitas produk relatif dan profitabilitas perusahaan. Perusahaan yang menurunkan biayanya terlalu jauh akan menerima akibatnya.

Kualitas menurut ISO 9000 adalah derajat yang dipakai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan, Persyaratan dalam hal ini yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka waktu yang sangat panjang dalam suatu perusahaan. Ikatan emosional semacam ini sangat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan pada saat ini, maka semakin dibutuhkan suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Disamping itu, manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi yang utama dalam pemasaran.

b. Komponen – Komponen Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Menurut Deddy Mulyadi dan Hendrikus T. Gedenoa, (2016 hal. 43) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya

pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

- a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat diajukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Unsur- Unsur Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012 hal.301), ada delapan klasifikasi unsur pelayanan yang disebut “the flower of services” yaitu : informasi, konsultasi, order taking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, pembayaran.

1. Informasi
Misalnya jalan atau arah menuju tempat produsen, jadwal atau skedul penyampaian produk, harga, instruksi mengenai cara menginstalasi dan menggunakan produk inti atau layanan perlengkapan, peringatan (warning), persyaratan penjualan atau layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening tanda terima, dan tiket.
2. Konsultasi
Sepert pemberian sarang, auditing, konsling pribadi, dan konsultasi manajemen atau teknis.
3. Order Taking
Meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau keanggotaan tertentu); jasa langganan; jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi), order entry; dan reservasi (tempat duduk, meja, ruang profesional appointments, dan administrasi untuk vasilitas yang terbatas seperti pameran)
4. Hospitality
Diantaranya sambutan, food and beverage, toilet dan kamar kecil, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah,

hiburan, koran, ruang tunggu), transformasi, dan jasa keamanan.

5. Caretaking

terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan roda dua dan roda empat; penanganan bagasi; titipan tas; dan lain-lain), serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli oleh pelanggan (pengemasan, transformasi, pengantaran, instalasi, pembersihan, inspeksi dan diagnosis pemeliharaan preventif, reparasi dan inovasi, dan upgrade).

6. Exceptions

meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, mengenai komplain/pujian/sara, penyelesaian masalah (jaminan atau garansi atas kegagalan pemakaian produk; kesulitan yang muncul dalam pemakaian produk; kesulitan yang disebabkan kegagalan produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya); dan restitusi (pengembalian uang, kompensasi atau ganti rugi, dan sebagainya).

7. Billing,

meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang memperlihatkan jumlah rekening dan self-biling.

8. Pembayaran

Dalam bentuk pembayaran swalayan oleh pelanggan; pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran; pengurangan otomatis atas rekening pelanggan; serta pengawasan dan verifikasi.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

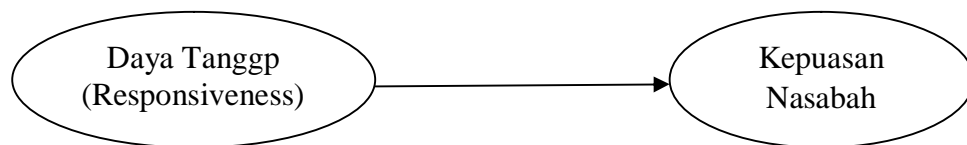
Menurut Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2012 hal. 75) ada beberapa dimensi tergantung konteksnya. Suatu produk dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sisi. Jasa dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sisi yang disebut dimensi. Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan yaitu reabilitas, responsivitas, jaminan, empaty, tangibles.

- 1) Reabilitas (keandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 2) Responsivitas (ketanggapan), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

- 3) Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan: bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
- 4) Empaty (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 5) Tangibles (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

B. Kerangka Konseptual

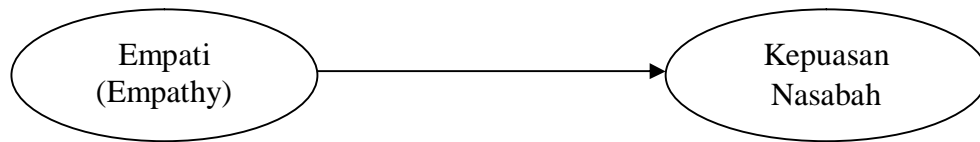
Berdasarkan penelitian yang dilakukan I Komang Gede Mahendra Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. Simpulan penelitian ini adalah 1) variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta; 2) variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta.



Gambar II.2
Hubungan Variabel Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ade Pradepta Putra yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan Pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Samarindamaka dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan

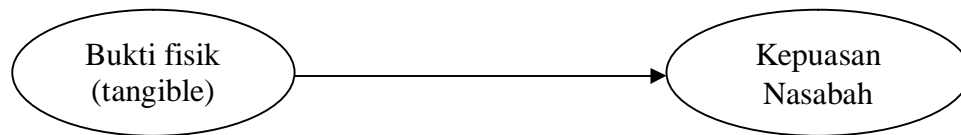
dengan kepuasan konsumen pada nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) yang berada di Samarinda dengan nilai $r = 0.496$, dan $p = 0.031$, yang artinya kualitas pelayanan berhasil memenuhi kepuasan konsumen.



Gambar II.3
Hubungan Variabel Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian dari Rahayu Triastity tentang Pengaruh Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pembeli produk perumahan CV Satria Graha Karanganyar dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, semakin besar kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas yang dipersepsikan konsumen merupakan kemampuan memutuskan tentang kesempurnaan sebuah layanan atau suatu bentuk sikap dan evaluasi secara menyeluruh dalam jangka panjang. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa di antara kelima dimensi kualitas pelayanan di CV Satria Graha Karanganyar yang memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen pembeli produk rumah adalah dimensi *tangible*. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa, konsumen akan merasa puas dengan kualitas pelayanan *tangible* yang diberikan oleh CV Satria Graha Karanganyar kepada konsumen

berupa fasilitas perumahan yang lingkungannya rapi, mengutamakan kebersihan lingkungan, fasilitas penunjang yang memadai dan sarana lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi konsumen mengenai penampilan secara fisik merupakan faktor yang penting dalam membentuk kepuasan konsumen.



Gambar II.4
Hubungan Variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah

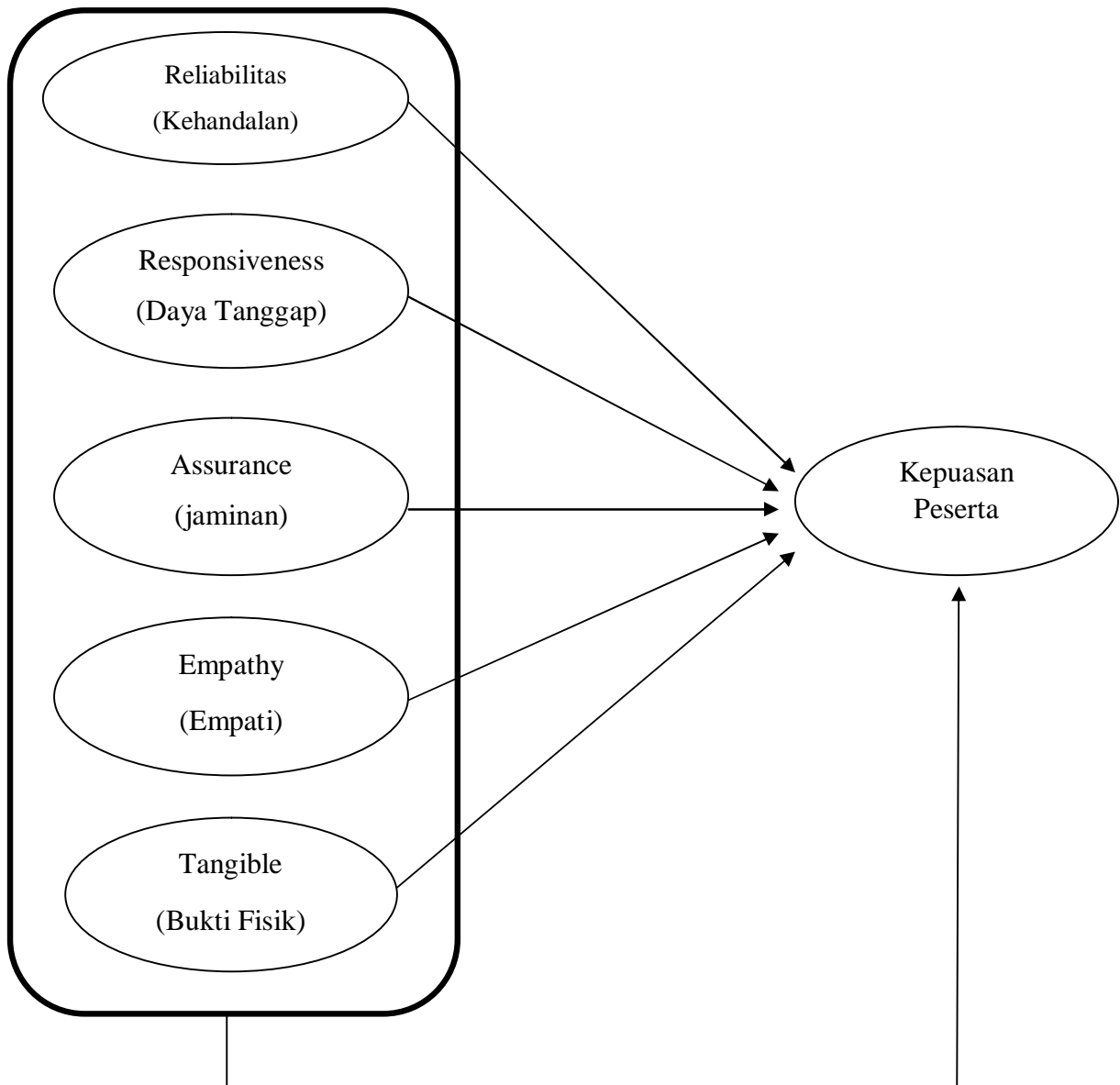
Dalam menciptakan suatu kepuasan nasabah, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelayanannya (service quality). Kepuasan nabah dapat diciptakan melalui cara kealitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan kepada para nasabahnya. Semakin baik kualitas dari pelayanannya, maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah terhadap perusahaan tersebut. Tingginya suatu kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal dari sebuah perusahaan, terutama dukungan sumber daya manusia dari perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor dan kunci bagi suatu keberhasilan dalam suatu perusahaan dan juga dalam bidang bisnis pada saat ini, karena tidak ada hal yang lebih penting lagi bagi sebuah perusahaan kecuali menempatkan masalah kepuasan seorang nasabah melalui pelayanan sebagai suatu komitmen dalam bisnisnya. Belakangan ini, para pelaku usaha dituntut untuk berusaha secara lebih, karena iklim pesaing semakin keras, namun kenyataannya kemampuan ekonomi masyarakat sekarang ini terus menurun. Untuk itu para pelaku usaha perlu melakukan suatu usaha pemasaran yang baik.

Menurut kotler (2009, hal 138) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dihasilkan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Menurut kotler dan keller (2007, hal.177) “menyatakan bahwa jika kinerja dibawah harapan maka nasabah tidak merasa puas”. Semua tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi adalah tujuannya untuk mengetahui harapan pelanggan agar dapat menciptakan kepuasan nasabah, oleh karena itu kepuasan nasabah menjadi prioritas yang utama dalam setiap perusahaan ataupun organisasi.

Kerangka konseptual merupakan merupakan bagian yang menjelaskan antara hubungan-hubungan yang terjadi antara variable bebas dengan variabel terikat yang diperkuat oleh teori-teori yang menyatakan hubungan dan keterkaitan antara masing masing variabel bebas dan variabel terkait.



C. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas oleh penulis sebelumnya, maka penulis mengajukan dugaan atau hipotesisi, yaitu :

- a. Adakah pengaruh kehandalan (reabilitas) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- b. Adakah pengaruh daya tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Adakah pengaruh jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- d. Adakah pengaruh empati (emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- e. Adakah pengaruh bukti fisik (tangible) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan
- f. Adakah pengaruhreabilitas, daya tanggap, jaminan, empati ,dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyo (2016 hal. 7) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan bahwa “ metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

B. Definisi operasional

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara lebih rinci, operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel III. 1
Operasional Variabel Penelitian

Indikator	Sub Indikator	No Item Pernyataan
X1 Reabilitas (kehandalan) keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.	- Pembayaran klaim tepat waktu.	1,2
	- Kesesuaian pelayanan yang telah dijanjikan sesuai produk yang ditawarkan.	3,4 5,6
	- Konsisten dalam pelayanan.	

<p>X2 Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Merespon keluhan pelanggan. - Kecepatan pemrosesan keluhan nasabah. - Bantuan yang diberikan karyawan. 	<p>7,8 9,10 11,12</p>
<p>X3 Assurance(Jaminan)mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan dan kesopanan karyawan. - Memiliki pengetahuan dan keterampilan. - kepercayaan yang diberikan karyawan . 	<p>13,14 15,16 17,18</p>
<p>X4 Emphaty (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi baik. - peduli akan keinginan konsumen. - Kemudahan para nasabah dalam menghubungi pihak BPJS Ketenagakerjaan . 	<p>19,20 21,22 23,24</p>
<p>X5 Tangibles (buktifisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan karyawan rapi, bersih, dan sopan. - Parkiran yang disediakan memadai. - Kebersihan dan kenyamanan kantor baik. 	<p>25,26 27,28 29,30</p>

Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra (2012 hal. 75)

2. Studi dokumentasi, yaitu mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan yang berhubungan dengan keluhan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

3. Angket (Questionnaire)

Questionnaire merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Questionnaire merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti sudah dengan pasti variabel yang akan diukur dan sudah tau apa yang bisa diharapkan dari responden, selain itu Questionnaire ini menggunakan metode skala *Likert* dengan bentuk *checklis*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel III. 3
Skala Pengukuran Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

4. Pengamatan (observation)

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner, kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen digunakan untuk apa yang hendak diukur. Uji validitas instrumen bertujuan untuk menguji apakah instrumen (angket) merupakan alat ukur yang benar / tepat / untuk mengukur variabel penelitian.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas yaitu rumus korelasi product moment adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \text{ Sugiyono (2016 hal. 183)}$$

Dimana:

r_{xy} = Item Instrumen variabel dengan totalnya.

X = jumlah butir pertanyaan

Y = Skor pertanyaan

N = Jumlah sampel

Dengan kriteria :

- Jika sig 2 tailed $< \alpha$ 0,05, maka butir instrument tersebut valid.
- Jika sig 2 tailed $> \alpha$ 0,05, maka butir instrument tidak valid dan harus dihilangkan.

Ketentuan apakah suatu butir instrumen valid atau tidak adalah melihat probabilitas koefisien korelasinya. Uji signifikan dilakukan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dengan cara lain yaitu dilihat dari nilai sig (2 tailed) dan membandingkannya dengan taraf signifikan (α) yang ditentukan peneliti. Bila nilai sig (2 tailed) ≤ 0.05 maka butir instrumen tidak valid.

Tabel III-4
Hasil Uji Validitas Reabilitas (Kehandalan) (X₁)

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Probabilitas	Keterangan
1	0.826	0.220	0.000<0.05	Valid
2	0.731	0.220	0.000<0.05	Valid
3	0.579	0.220	0.000<0.05	Valid
4	0.672	0.220	0.000<0.05	Valid
5	0.614	0.220	0.000<0.05	Valid
6	0.618	0.220	0.000<0.05	Valid

Tabel III-5
Hasil Uji Validitas Responsiveness (Daya Tanggap) (X₂)

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Probabilitas	Keterangan
1	0.610	0.220	0.000<0.05	Valid
2	0.769	0.220	0.000<0.05	Valid
3	0.666	0.220	0.000<0.05	Valid
4	0.559	0.220	0.000<0.05	Valid
5	0.633	0.220	0.000<0.05	Valid
6	0.738	0.220	0.000<0.05	Valid

Tabel III-6
Hasil Uji Validitas Assurance (Jaminan) (X₃)

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Probabilitas	Keterangan
1	0.464	0.220	0.000<0.05	Valid
2	0.615	0.220	0.000<0.05	Valid
3	0.543	0.220	0.000<0.05	Valid
4	0.675	0.220	0.000<0.05	Valid
5	0.739	0.220	0.000<0.05	Valid
6	0.749	0.220	0.000<0.05	Valid

Tabel III-7
Hasil Uji Validitas Emphaty (Empati) (X₄)

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Probabilitas	Keterangan
1	0.666	0.220	0.000<0.05	Valid
2	0.570	0.220	0.000<0.05	Valid
3	0.664	0.220	0.000<0.05	Valid
4	0.673	0.220	0.000<0.05	Valid
5	0.739	0.220	0.000<0.05	Valid
6	0.746	0.220	0.000<0.05	Valid

Tabel III-8
Hasil Uji Validitas Tangibles (Bukti Fisik) (X₅)

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Probabilitas	Keterangan
1	0.616	0.220	0.000<0.05	Valid
2	0.615	0.220	0.000<0.05	Valid
3	0.776	0.220	0.000<0.05	Valid
4	0.750	0.220	0.000<0.05	Valid
5	0.701	0.220	0.000<0.05	Valid
6	0.609	0.220	0.000<0.05	Valid

Tabel III-9
Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta (Y)

Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Probabilitas	Keterangan
1	0.587	0.220	0.000<0.05	Valid
2	0.597	0.220	0.000<0.05	Valid
3	0.565	0.220	0.000<0.05	Valid
4	0.608	0.220	0.000<0.05	Valid
5	0.615	0.220	0.000<0.05	Valid
6	0.428	0.220	0.000<0.05	Valid

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing variabel (Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles dan kepuasan peserta) ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Butir pertanyaan yang sudah valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya. Pengujian Realibilitas dilakukan dengan mencoba instrumen kepada responden kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan tehnik tertentu.

Rumus Alpha Cronbach :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Dimana :

r_i = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum s_i^2$ = jumlah varians butir pertanyaan

s_t^2 = varians total

Variabel	Nilai Alpha	Status
Reabilitas	0.764 < 0.60	Reliabel
Responsiveness	0.746 < 0.60	Reliabel
Assurance	0.701 < 0.60	Reliabel
Emphaty	0.765 < 0.60	Reliabel
Tangibles	0.767 < 0.60	Reliabel
Kepuasan Peserta	0.722 < 0.60	Reliabel

F. Tehnik Analisis Data

1. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan cara untuk mengetahui regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linier yang baik. Jika telah memenuhi asumsi klasik, berarti model regresi ideal (tidak bisa). Ada beberapa model asumsi klasik yaitu uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas

1) Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Multikoliniersitas

Multikoliniersitas adalah hubungan linear yang sempurna (mendekati sempurna) antara hubungan beberapa atau semua variabel bebas. Uji Multikoliniersitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

3) Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedositas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

2. Regresi linier berganda

Analisis linier regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah. selain itu analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui sejauhmana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan terikat. rumus regresi berganda menurut sugiyono (2016 hal 188) sebagai berikut

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

dimana

Y = nilai yang diprediksi

a = konstanta

b_1, b_2 = koefisien regresi

x_1, x_2 = nilai variabel independen

1. Uji Signifikansi Parsial Uji (t)

Uji Signifikansi Parsial (Uji t) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat dengan rumus

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{n-r^2}$$

Sugiyono (2016 hal. 187)

Dimana:

r_{xy} : korelasi variabel x dan variabel y yang ditentukan

n : jumlah sample

t : thitung

maka hipotesisnya sebagai berikut

H_0 : Tidak ada hubungan linier antara variabel bebas dengan terikat.

H_1 : Ada hubungan linier antara variabel bebas dengan terikat.

Nilai T hitung akan dibandingkan dengan tingkat kesalahan ($\alpha=5\%$) dan derajat kebebasan(df) = (n-k) (k-1).

Kriteria pengambilan keputusan :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F hitung digunakan untuk melihat secara serentak bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan Rumus :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1-r^2) / (n-k-1)}$$

Dimana :

R : Koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel bebas

n : Jumlah anggota sampel

Maka ipotesisnya berbunyi sebagai berikut :

HO : Tidak ada hubungan linier antara variabel bebas dengan terikat.

H1 : Ada hubungan linier antara variabel bebas dengan terikat.

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} dengan tingkat kesalahan ($\alpha = 5\%$) dan derajat kebebasan ($df = (n-k), (k-1)$)

Kriteria pengambilan keputusan :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka HO ditolak dan H1 diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka HO diterima dan H1 ditolak

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar persentase yang dapat dijelaskan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat.

Rumus : $Kd = R^2 \times 100\%$

Keterangan

Kd = Koefisien Determinasi

R = Nilai Korelasi Berganda

100% = Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengolahan data dalam bentuk angket (*Questioner*) yang terdiri dari 5 butir pernyataan untuk variabel Reabilitas (kehandalan) (X1), 5 butir pernyataan untuk variabel Responsiveness (daya tanggap) (X2), 5 butir pernyataan untuk variabel Assurance (jaminan) (X3), 5 butir pernyataan untuk variabel Empathy (empati) (X4), 5 butir pernyataan untuk variabel Tangible (bukti fisik) (X5), dan 5 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Peserta (Y). yang disebarkan ini diberikan kepada 80 peserta BPJS Ketenagakerjaan sebagai sampel penelitian. Sistem penilaian dengan menggunakan *Skala Likert* yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan bobot penilaian sebagai berikut :

Tabel IV.1
Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Berdasarkan ketentuan penelitian *skala likert* pada tabel diatas dapat dipahami bahwa ketentuan diatas berlaku baik didalam menghitung variabel Reabilitas (kehandalan) (X1), Responsiveness (daya tanggap) (X2), Assurance (jaminan) (X3), Empathy (empati) (X4), Tangible (bukti fisik) (X5) Kepuasan

Peserta (Y). Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan bobot nilai 5 dan skor terendah diberikan bobot nilai 1.

2. Hasil Analisis Karakteristik Responden

Untuk mengetahui identitas responden yang terdapat pada BPJS Ketenagakerjaan cabang medan kota maka dapat dilihat dari karakteristik responden sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin dari 80 responden, maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	46	57.5	57.5	57.5
Perempuan	34	42.5	42.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : data kuesioner (diolah) 2017

Berdasarkan data tabel responden, jenis kelamin menunjukkan dari 80 sampel penelitian, yang lebih mendominasi adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang atau 57.5%, sedangkan yang terkecil adalah responden perempuan yaitu 34 orang atau 42.5%. Hal ini disebabkan karena pada saat penyebaran angket lebih banyak responden laki-laki ketimbang responden perempuan sehingga dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jenis kelamin keputusan konsumen lebih di dominasi oleh jenis kelamin pria.

b. Usia

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia dari 80 responden, maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	38	47.5	47.5	47.5
	25-35 tahun	33	41.2	41.2	88.8
	>35 tahun	9	11.2	11.2	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Dari tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas usia responden dalam penelitian ini berusia kurang dari 25 tahun yaitu sebanyak 38 orang (47.5%), usia antara 25-35 tahun yaitu sebanyak 33 orang (41,2%), sedangkan yang paling sedikit adalah usia lebih dari 35 orang adalah sebanyak 9 orang (11.2%).

c. Lamanya menjadi Peserta

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan lamanya menjadi peserta dari 80 responden, maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

		lamanya menjadi peserta			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 tahun	40	50.0	50.0	50.0
	3-4 tahun	31	38.8	38.8	88.8
	>5 tahun	9	11.2	11.2	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Dari tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas yang lamanya menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam penelitian ini adalah 1-2 tahun dengan persentase 50% dan yang lamanya menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan 3-4 tahun itu sebanyak 31 orang dengan persentasi 38.8% dan yang terakhir lamanya

menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan >5 tahun adalah sebanyak 9 orang dengan persentasi 11.2%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang disebarakan. Diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Variabel Reabilitas

Tabel IV.2
Hasil Angket dari Reabilitas (Kehandalan) (X1)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	27.5%	45	56.2%	9	11.2%	4	5%	-	-	80	100%
2	17	21.2%	48	60%	13	16.2%	2	2.5%	-	-	80	100%
3	20	25%	53	66.2%	6	7.5%	1	1.2%	-	-	80	100%
4	17	21.2%	52	65%	11	13.8%	-	-	-	-	80	100%
5	15	18.8%	58	72.5%	6	7.5%	1	1.2%	-	-	80	100%
6	11	13.8%	61	76.2%	6	7.5%	2	2.5%	-	-	80	100%

1. Jawaban responden tentang klaim JHT pembayarannya dilakukan secara tepat waktu, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 56.2%.
2. Jawaban responden tentang klaim JKKpembayarannya dilakukan secara tepat waktu, sebagian besarpeserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 60%.
3. Jawaban responden tentang sesuai pelayanan yang telah dijanjikan dengan jaminan yang ditawarkan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 53 orang atau 66.2%.

4. Jawaban responden tentang merasa puas terhadap keakuratan karyawan dalam melakukan pelayanan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65%.
5. Jawaban responden tentang Bagian customer servicemenyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 58 orang atau 72.5 %
6. Jawaban responden tentang Konsisten dalam pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 61 atau 76.2%.

Berdasarkan hasil penelitian variabel Reabilitas menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Reabilitas.

b. Variable Responsiveness.

Tabel IV.3
Hasil Angket dari Responsiveness (daya tanggap) (X2)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	16	20%	57	71.2%	5	6.2%	2	2.5	-	-	80	100%
2	15	18.8%	50	62.5%	14	17.5%	1	1.2			80	100%
3	15	18.8%	56	70%	8	10%	1	1.2	-	-	80	100%
4	12	15%	58	72.5%	8	10%	2	2.5%	-	-	80	100%
5	9	11.2%	62	77.5%	7	8.8%	2	2.5%	-	-	80	100%
6	16	20%	49	61.2%	11	13.8	4	5%			80	100%

1. Jawaban responden tentang Karyawan selalu merespon keluhan nasabah dengan cepat, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 57 orang atau 71.2%.

2. Jawaban responden tentang Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan nasabah, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 62.5%.
3. Jawaban responden Customer service selalu tanggap dan menanggapi dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 56 orang atau 70%.
4. Jawaban responden tentang Customer service memiliki kecepatan dalam pemrosesan keluhan nasabah, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 58 orang atau 72.5%.
5. Jawaban responden tentang Anda merasa puas dengan bantuan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam mengisi formulir sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 62 orang atau 77.5%.
6. Jawaban responden tentang merasa puas dengan bantuan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam informasi untuk mengumpulkan kelengkapan persyaratan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 61.2%

Berdasarkan hasil penelitian variabel Responsiveness menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Responsiveness.

c. Variabel Assurance.

Tabel IV.4
Hasil Angket dari Assurance (Jaminan) (X3)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	32.5%	50	62.5%	4	5%	-	-	-	-	80	100%
2	25	31.2%	47	58.2%	7	8.8%	1	1.2%	-	-	80	100%
3	37	46.2%	41	51.2%	2	2.5%	-	-	-	-	80	100%
4	31	38.8%	46	57.5%	3	3.8%	-	-	-	-	80	100%
5	25	31.2%	48	60%	7	8.8%	-	-	-	-	80	100%
6	25	31.2%	44	55%	11	13.8%	-	-	-	-	80	100%

1. Jawaban reponden tentang Karyawan memiliki sifat yang ramah tamah terhadap nasabah, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 62.5%.
2. Jawaban reponden tentang Karyawan memiliki sifat yang sopan dalam melayani para nasabahnya, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 58.2%.
3. Jawaban reponden tentang merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 41 orang atau 51.2%.
4. Jawaban reponden tentang Customer service memiliki pengetahuan dan layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 57.5%.

5. Jawaban reponden tentang Pelanggan sangat merasa aman saat berinteraksi dengan karyawan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 60%.
6. Jawaban reponden tentang Karyawan dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada para nasabahnya, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 55%.

Berdasarkan hasil penelitian variabel Assurance menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Assurance.

d. Variabel Emphaty

Tabel IV.5
Hasil Angket dari Emphaty (empati) (X4)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	30	37.5%	45	56.2%	5	6.2%	-	-	-	-	80	100%
2	24	30%	52	65%	4	5%	-	-	-	-	80	100%
3	28	35%	46	57.5%	6	7.5%	-	-	-	-	80	100%
4	30	37.5%	43	53.8%	7	8.8%	-	-	-	-	80	100%
5	31	38.8%	42	52.5%	7	8.8%	-	-	-	-	80	100%
6	23	28.8%	46	57.5%	11	13.8%	-	-	-	-	80	100%

1. Jawaban reponden tentang Para karyawan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 56.2%.
2. Jawaban reponden tentang Peserta BPJS Ketenagakerjaan merasa mudah dalam berkomunikasi dengan karyawan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 65%.

3. Jawaban reponden tentang Karyawan memiliki sifat peduli akan keinginan konsumen, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 57.5%.
4. Jawaban reponden tentang Bagian customer service memahami kebutuhan secara spesifik kebutuhan nasabah, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 53.8%.
5. Jawaban reponden tentang merasa mudah dalam menghubungi pihak kantor BPJS Ketenagakerjaan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 52.5%.
6. Jawaban reponden tentang merasa mudah dalam menghubungi para karyawan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 57.5%.

Berdasarkan hasil penelitian variabel Emphaty menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Emphaty.

e. Variabel Tangibles

Tabel IV.6
Hasil Angket dari Tangibles (buktifisik) (X5)

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	41.2%	44	55%	3	3.8%	-	-	-	-	80	100%
2	39	48.8%	37	46.2%	4	5%	-	-	-	-	80	100%
3	33	41.2%	39	48.8%	8	10%	-	-	-	-	80	100%
4	35	43.8%	39	48.8%	6	7.5%	-	-	-	-	80	100%
5	27	33.8%	43	53.8%	10	12.5%	-	-	-	-	80	100%
6	20	25.0%	51	63.8%	9	11.2%	-	-	-	-	80	100%

1. Jawaban reponden tentang Karyawan berpenampilan yang sangat bersih dan rapi, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 55%.
2. Jawaban reponden tentang Karyawan dan customer service berpenampilan sopan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 37 orang atau 46.2%.
3. Jawaban reponden tentang Sarana parkir kendaraan roda dua di kantor BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai dengan yang diharapkan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 48.8%.
4. Jawaban reponden tentang Sarana parkir kendaraan roda empat di kantor BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai dengan yang diharapkan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 48.8%.
5. Jawaban reponden tentang Ketersediaan ruang tunggu yang sangat nyaman, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 53.8%.
6. Jawaban reponden tentang Kebersihan di dalam ruang tunggu, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 51 orang atau 63.8%.

Berdasarkan hasil penelitian variabel Tangibles menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Tangibles.

f. Variabel Kepuasan Peserta

**Tabel IV.7
Hasil Angket dari Kepuasan Peserta (Y)**

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	25%	57	71.2%	3	3.8%	-	-	-	-	80	100%
2	19	23.8%	57	71.2%	4	5%	-	-	-	-	80	100%
3	21	26.2%	54	67.5%	5	6.2%	-	-	-	-	80	100%
4	17	21.2%	57	71.2%	6	7.5%	-	-	-	-	80	100%
5	15	18.8%	55	68.8%	10	12.5%	-	-	-	-	80	100%
6	13	16.2%	54	67.5%	13	16.2%	-	-	-	-	80	100%

1. Jawaban responden tentang Customer service menjalin komunikasi yang baik terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 57 orang atau 71.2%.
2. Jawaban responden tentang Relationship Officer memberikan informasi mengenai hal-hal yang kurang dimengerti oleh para nasabahnya, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 57 orang atau 71.2%.
3. Jawaban responden tentang Apakah anda merasa puas atas pelayanan yang diberikan pihak BPJS Ketenagakerjaan, sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 54 orang atau 67.5%.
4. Jawaban responden tentang Apakah anda merasa nyaman dengan semua pelayanan yang diberikan pihak BPJS Ketenagakerjaan, sebagian peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 57 orang atau 71.2%.
5. Jawaban responden tentang Apakah anda akan merekomendasikan kepada orang lain, sebagian peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 55 orang atau 68.8%.

6. Jawaban responden tentang apakah anda akan merekomendasikan kepada keluarga, teman, dan saudara, sebagian peserta BPJS Ketenagakerjaan menjawab setuju sebanyak 54 orang atau 67.5%.

Berdasarkan hasil penelitian variabel Kepuasan Peserta menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel Kepuasan Peserta .

4. Uji Asumsi Klasik

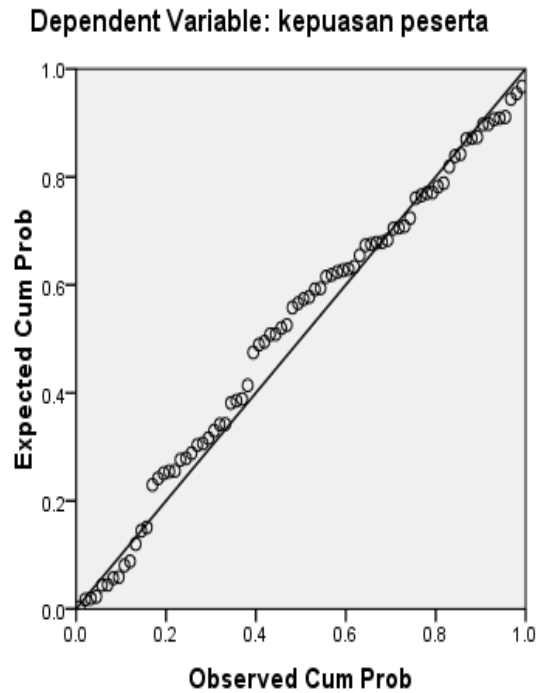
Dengan regresi linier berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi linier berganda atau dikenal juga dengan BLUE (Best Linear Unbias Estimation). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni:

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah model regresi variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal / tidak.(Juliandi dan Irfan, 2013, hal. 169).Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normal p-p plot of regression standartized residual.

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- 1) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV-1 Normalitas

Gambar di atas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

b. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah pada model tabel regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor varian (Variance Inflasi Factor/VIF). Hasil analisis Uji Multikolinieritas dapat ditemukan pada tabel dibawah ini:

Tabel IV-8
Coefficients^a

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
Reabilitas	.467	.226	.154	.760	1.316
Responsiveness	.387	.226	.154	.882	1.134
Assurance	.486	.247	.169	.699	1.430
Emphaty	.565	.323	.227	.709	1.411
Tangibles	.607	.291	.202	.572	1.747

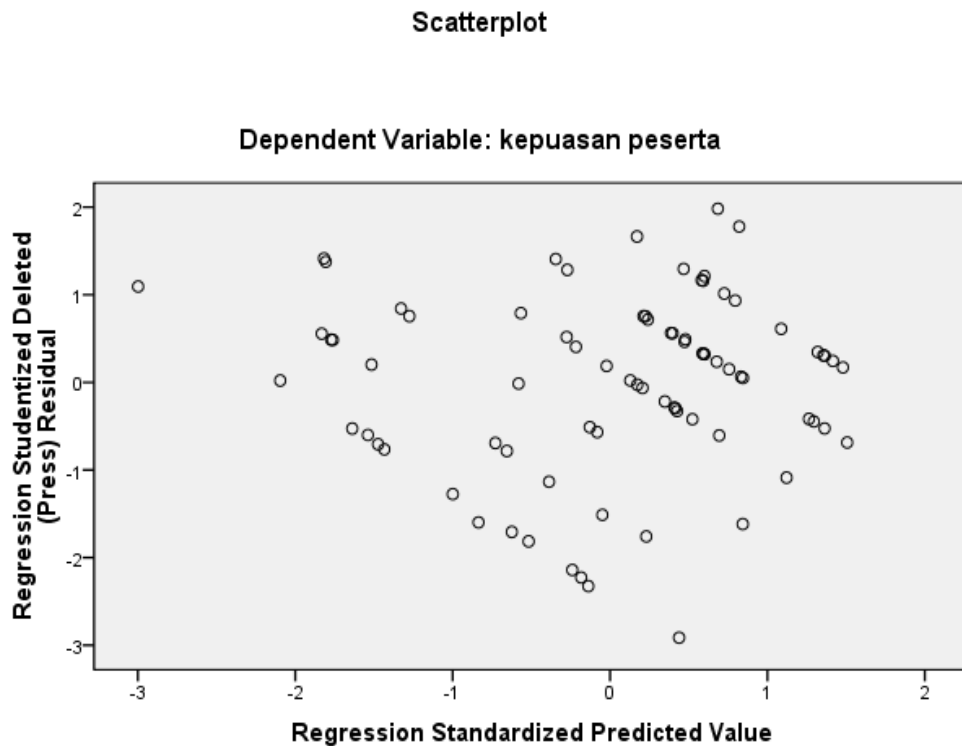
a. Dependent Variable: kepuasan peserta

Kedua variabel independen yakni X1 dan X2 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak menjadi multikuesionaritas dalam variabel independent dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan adalah : jika pola tertentu, seperti titik – titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik (poin-poin) menyebar di bawah 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas dan tidak teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu y. Adapun model yang baik dalam suatu data penelitian adalah tidak terdapatnya heterokedastisitas.

Berdasarkan ketentuan di atas maka dapat disimpulkan bahwa “tidak terjadi heterokedasitas” pada model regresi dan data dapat dianalisis selanjutnya.

d. Analisis Regresi Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen, yaitu gaya kepemimpinan dan motivasi kerja serta satu variabel dipenden produktivitas kerja karyawan. Adapun rumus linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Tabel IV-9
Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
is	4.660	2.170		2.148	.035
	.124	.062	.177	1.999	.049
	.120	.060	.164	2.000	.049
	.162	.074	.202	2.192	.032
	.198	.068	.269	2.936	.004
	.193	.074	.267	2.620	.011

a. Dependent Variable: kepuasan peserta

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 di atas akan didapat persamaan regresi berganda model regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 4.660 + 0.124 X_1 + 0.120 X_2 + 0.162 X_3 + 0.198 X_4 + 0.193 X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dianalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan yaitu :

- a) 4.660 menunjukkan bahwa apabila variabel reabilitas, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, adalah (0) maka nilai dari kepuasan peserta adalah 4.660.
- b) 124 menunjukkan bahwa apabila variabel reabilitas ditingkatkan per satu bagian maka nilai kepuasan peserta akan meningkat 124
- c) 120 menunjukkan bahwa apabila variabel responsiveness ditingkatkan per satu bagian maka nilai kepuasan peserta akan meningkat 120
- d) 162 menunjukkan bahwa apabila variabel assurance ditingkatkan per satu bagian maka nilai kepuasan peserta akan meningkat 162.

- e) 198 menunjukkan bahwa apabila variabel emphaty ditingkatkan per satu bagian maka nilai kepuasan peserta akan meningkat 198.
- f) 193 menunjukkan bahwa apabila variabel tangibles 193.

5. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV-10. Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.660	2.170		2.148	.035
Reabilitas	.124	.062	.177	1.999	.049
Responsiveness	.120	.060	.164	2.000	.049
Assurance	.162	.074	.202	2.192	.032
Emphaty	.198	.068	.269	2.936	.004
Tangibles	.193	.074	.267	2.620	.011

a. Dependent Variable: kepuasan peserta

1. Pengaruh Reabilitas terhadap Kepuasan Peserta.

$$N - 2 = 80 - 2 = 78$$

Dari tabel IV-10, berdasarkan perolehan uji t di atas terlihat nilai signifikansi (0.049) < lebih kecil dari (0.05) dan nilai t_{hitung} (1.999) > t_{tabel} (1.665). Dapat dijelaskan bahwa variabel reabilitas (X1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika reabilitas semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.

2. Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Peserta.

$$N - 2 = 80 - 2 = 78$$

Dari tabel IV-10, berdasarkan perolehan uji t di atas terlihat nilai signifikansi (0.049) < lebih kecil dari (0.05) dan nilai t_{hitung} (2.000) > t_{tabel} (1.665). Dapat dijelaskan bahwa variabel responsiveness (X2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika reabilitas semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.

3. Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Peserta.

$$N - 2 = 80 - 2 = 78$$

Dari tabel IV-10, berdasarkan perolehan uji t di atas terlihat nilai signifikansi (0.032) < lebih kecil dari (0.05) dan nilai t_{hitung} (2.192) > t_{tabel} (1.665). Dapat dijelaskan bahwa variabel assurance (X3) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika assurance semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.

4. Pengaruh Emphaty terhadap Kepuasan Peserta.

$$N - 2 = 80 - 2 = 78$$

Dari tabel IV-10, berdasarkan perolehan uji t di atas terlihat nilai signifikansi (0.004) < lebih kecil dari (0.05) dan nilai t_{hitung} (2.936) > t_{tabel} (1.665). Dapat dijelaskan bahwa variabel emphaty (X4) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya

jika emphaty semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.

5. Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan Peserta.

$$N - 2 = 80 - 2 = 78$$

Dari tabel IV-10, berdasarkan perolehan uji t di atas terlihat nilai signifikansi (0.011) < lebih kecil dari (0.05) dan nilai t_{hitung} (2.620) > t_{tabel} (1.665). Dapat dijelaskan bahwa variabel tangible (X5) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika reabilitas semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.

b. Uji Simultan (Uji F)

ketentuannya, jika nilai probabilitas F (Sig) pada Tabel Anova < $\alpha_{0.05}$. Maka H_0 ditolak, namun bila nilai probabilitas Sig > $\alpha_{0.05}$, maka H_0 diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

Tabel IV- 11. Uji F ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	143.547	5	28.709	18.759	.000 ^a
Residual	113.253	74	1.530		
Total	256.800	79			

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Responsiveness, Reabilitas, Emphaty , Assurance

b. Dependent Variable: kepuasan peserta

Sumber : Data penelitian (Diolah)

$$N - K - 1 = 80 - 2 - 1 = 77$$

Nilai F pada tabel IV-11 di atas adalah 18.759 dengan $\text{sig}_{0.00} < \alpha_{0.05}$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu $18.759 > 2.33$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti proses Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta (Y) pada taraf $\alpha_{0.05}$.

c. Uji Determinasi

Untuk mengetahui derajat keeratan pengaruh Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles terhadap Kepuasan Peserta digunakan korelasi ganda dengan melihat R-Square akan dapat diketahui bagaimana sebenarnya nilai kontribusi kedua variabel bebas terhadap variabel terikat :

Tabel IV-12. Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.529	1.23711

b. Dependent Variable: kepuasan peserta

Sumber : data penelitian (diolah) 2017

Melalui tabel di atas terlihat bahwa nilai R_{hitung} adalah 0.748, R_{tabel} dengan sebesar 0.220 jadi $R_{\text{hitung}} > R_{\text{tabel}}$. Tampak adanya pengaruh Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota. Nilar R^2 sebesar 0.559 berarti 55.9% faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota dapat dijelaskan oleh *Reabilitas, Responsiveness, Assurance,*

Empathy, dan Tangible, sedangkan sisanya 54.1% dapat dijelaskan faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan tangible) mempunyai pengaruh terhadap Y (Kepuasan Peserta). Lebih rinci lagi hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Reabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil pengelolaan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif variabel X1 (reabilitas) terhadap y (kepuasan peserta) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota, terlihat nilai signifikansi $(0.049) < (0.05)$ dan nilai $t_{hitung} (1.999) > t_{tabel} (1.665)$.

Penelitian ini menerima penelitian yang dilakukan oleh Dewi Yanti Sudirman (2011) dapat memperkuat konsep adanya pengaruh yang positif dari Responsiveness terhadap kepuasan peserta.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa reabilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan kota, artinya jika reabilitas yang ada ditingkatkan maka kepuasan peserta akan ikut meningkat.

2. Pengaruh Responsiveness Terhadap Variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil pengelolaan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif variabel X2 (responsiveness) terhadap y (kepuasan peserta)

pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota, terlihat nilai signifikansi (0.049) < (0.05) dan nilai $t_{hitung}(2000) > t_{tabel}(1.665)$.

Penelitian ini menerima penelitian yang dilakukan oleh Sri Fitriani (2014) mampu mendukung konsep tentang responsiveness terhadap kepuasan, dimana hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel responsiveness terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan kota, artinya jika reabilitas yang ada ditingkatkan maka kepuasan peserta akan ikut meningkat.

3. Pengaruh Assurance Terhadap Variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil pengelolaan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif variabel X3 (assurance) terhadap y (kepuasan peserta) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota, terlihat nilai signifikansi (0.032) < (0.05) dan nilai $t_{hitung}(2.192) > t_{tabel}(1.665)$.

Penelitian ini menerima penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yunus Bandu (2013) mampu mendukung konsep tentang assurance terhadap kepuasan, dimana hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel assurance terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa assurance berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan kota, artinya jika reabilitas yang ada ditingkatkan maka kepuasan peserta akan ikut meningkat.

4. Pengaruh Emphaty Terhadap Variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil pengelolaan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif variabel X4 (emphaty) terhadap y (kepuasan peserta) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota, terlihat nilai signifikansi (0.004) < (0.05) dan nilai $t_{hitung} (2.936) > t_{tabel} (1.665)$.

Penelitian ini menerima penelitian yang dilakukan oleh Lina Nur Hidayah dan Teguh Santosomampu mendukung konsep tentang Emphaty terhadap kepuasan, dimana hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel emphaty terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa emphaty berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan kota, artinya jika reabilitas yang ada ditingkatkan maka kepuasan peserta akan ikut meningkat.

5. Pengaruh Tangibel Terhadap Variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil pengelolaan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif variabel X5 (tangibel) terhadap y (kepuasan peserta) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota, terlihat nilai signifikansi (0.011) < (0.05) dan nilai $t_{hitung} (2.620) > t_{tabel} (1.665)$.

Penelitian ini menerima penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012) mampu mendukung konsep tentang Emphaty terhadap kepuasan, dimana hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel tangibel terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tangibel berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan kota, artinya jika reabilitas yang ada ditingkatkan maka kepuasan peserta akan ikut meningkat.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil pengelolaan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hal tersebut bisa dilihat pada nilai X1 (1.999), X2 (2000), X3 (2.192), X4 (2.936), dan X5 (2.936) yang diatas nilai rata – rata yang telah ditentukan yaitu sebesar (1.665).

7. Hasil Dari Uji D.

Nilai R_{hitung} adalah 0.748, R_{tabel} dengan sebesar 0.195%, jadi $R_{hitung} > R_{tabel}$. Tampak adanya pengaruh Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota. Nilar R^2 sebesar 0.559 berarti 55.9% faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota dapat dijelaskan oleh *Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*, sedangkan sisanya 54.1% dapat dijelaskan faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

8. Hasil Dari Uji F.

Nilai F pada tabel IV-11 di atas adalah 18.759 dengan $sig_{0.00} < \alpha_{0.05}$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $18.759 > 2.13$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti proses Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta (Y)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari semua variabel pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan nilai > 1.665 .
2. Model dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut $Y = 4.660 + 0.124X_1 + 0.120 X_2 + 0.162 X_3 + 0.198 X_4 + 0.193 X_5$
3. Melalui tabel di atas terlihat bahwa nilai R_{hitung} adalah 0.748, R_{tabel} dengan sebesar 0.195%, jadi $R_{hitung} > R_{tabel}$. Tampak adanya pengaruh Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota. Nilai R^2 sebesar 0.559 berarti 55.9% faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota dapat dijelaskan oleh *Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*, sedangkan sisanya 54.1% dapat dijelaskan faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Dapat dijelaskan bahwa variabel reabilitas (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika reabilitas semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.
5. Dapat dijelaskan bahwa variabel responsiveness (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya

jika reabilitas semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.

6. Dapat dijelaskan bahwa variabel assurance (X3) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika assurance semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.
7. Dapat dijelaskan bahwa variabel empathy (X4) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika empathy semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.
8. Dapat dijelaskan bahwa variabel Tangible (X5) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya jika empathy semakin baik maka tingkat kepuasan peserta tersebut akan tinggi.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hendaknya perusahaan memperhatikan Reabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibel, selain itu diharapkan kepada setiap perusahaan untuk menggunakan kualitas pelayanan ini yang benar – benar mampu melayani agar nasabah merasa telah telayani.
2. Mengingat kualitas pelayanan ini mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan maka hendaknya perusahaan memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, agar kepuasan nasabah meningkat.
3. Bagi BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya menyediakan kotak saran di dalam kantor untuk di isi oleh pesertanya.

4. Sebaiknya lahan parkir kendaraan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota semakin diperbesar agar tidak ada lagi peserta yang memarkirkan kendaraannya di luar kantor.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Azuar Juliandi dan Irfan (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Citapustaka Media Perintis

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012). *Pemasaran Strategik*, Edisi kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane (2009). *Marketing Management*. Jilid 1, Edisi ketiga belas, Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke kedua belas jilid 1

Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setiyobudi ,M.Pd (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Malang : Gava Media.

Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M.Si, Dr. Hendrikus T. Gedeona, S.I.P.,M.Si, dan Muhammad Nur Afandi, S.Pd.,M.T. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta.

Prof. Dr. Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Jurnal

1. I Komang Gede Mahendra. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta*

2. Ade Pradepta Putra. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan Pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Samarinda*
3. Rahayu Triastity. *Pengaruh Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar).*
4. Ivan Muttaqin. 2013 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi JASARAHARJA Putera Semarang.*
5. Christiana Okky Augusta Lovenia. 2012 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.*
6. Muhammad Yunus Bandu. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Barat.*
7. Sri Fitriani. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi.*
8. Lina Nur Hidayah dan Teguh Santoso. *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan (Studi Tentang Pemberian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Tenagakerja Di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya).*
9. Dewi Yanti Sudirman. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Cabang A. Yani Makassar .*