

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN  
DI CABANG KOTA MEDAN UTARA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen*



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**Nama : Alia Rahmadani**  
**NPM : 2005160125**  
**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**



**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari senin, tanggal 30 Mei 2024 Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : ALIA RAHMADANI  
N P M : 2005160125  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN  
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI CABANG KOTA MEDAN UTARA

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

Penguji II

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)

(Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si)

**Pembimbing**

(Prof. Dr. Fajar Pasaribu, S.E., M.Si)

**Ketua**

**Sekretaris**

(Dr. H. Januri, S.E., MM., M.Si. CMA)

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : ALIA RAHMADANI  
N.P.M : 2005160125  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN  
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN, DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS  
KETERNAGAKERJAAN DI CABANG KOTA MEDAN  
UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian  
mempertahankan skripsi.

Medan, Mei 2024

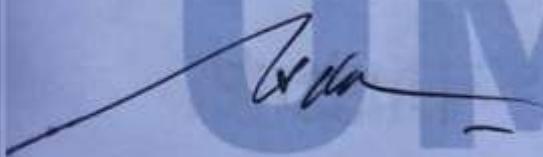
Pembimbing Skripsi

  
Prof. Dr. VAJAR PASARIBU, S.E., M.Si.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.

  
Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alia Rahmadani  
NPM : 2005160125  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Fajar Pasaribu, S.E., M.Si  
Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaandi Cabang Kota Medan Utara

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	letak belakang masalah harap diperbaiki dan diuraikan lebih jelas apabila permakian homogen		
Bab 2	Teori yang digunakan harap mengkurikan Buku atau Jurnal terbaru minimal 10th		
Bab 3	kerangka konseptual harap diperbaiki		
Bab 4	ditambahkan pembahasan dan penjelasannya		
Bab 5	dijelaskan lebih rinci penjelasannya		
Daftar Pustaka	Rapikan tulisan Daftar Pustaka		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc Meju Sidang Meja hijau	14/05/2024	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Medan, Mei 2024  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si

Prof. Dr. FAJAR PASARIBU, S.E., M.Si

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Alra Fahmadan  
NPM : 2005160125  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
  - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
  - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.....20.  
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

**ABSTRAK****Pengaruh Pelayanan, fasilitas, dan kepuasan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan di cabang kota medan utara**

**Alia Rahmadani**  
**2005160125**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Telp. (061) 6624567 Medan 20238

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Terhadap Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bagian Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 84 orang dengan menggunakan sampel jenuh. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik menyebar angket atau kuisioner. dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Peserta Bpjs Ketenagakerjaan. Sementara pengujian secara parsial membuktikan variabel pelayanan, fasilitas dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

**Pelayanan, fasilitas, dan kepuasan terhadap peserta**

**ABSTRACT*****The influence of services, facilities and satisfaction on BPJS Employment participants in the North Medan city branch***

*Alia Rahmadani*  
2005160125

*Faculty of Economics and Business*  
*Muhammadiyah University of North Sumatra*  
*Jl. Captain Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Medan 20238*

*This research was conducted with the aim of finding out the influence of service, facilities and satisfaction on BPJS Employment participants in the North Medan City Branch. The population in this study was all participants in the BPJS Employment in the North Medan City Branch. Participants of the BPJS Employment in the North Medan City Branch. while the sample used in this research was 84 people using a saturated sample. This research approach uses associative research. The data collection technique in this research uses the technique of distributing questionnaires. and the analysis techniques used are multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination. The research results show that the independent variables in this study have a significant simultaneous effect on BPJS Employment Participants. Meanwhile, partial testing proves that the variables of service, facilities and satisfaction have a significant effect on BPJS Employment Participants in the North Medan City Branch.*

*Keywords : Services, facilities and satisfaction with participants*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunianya yang tiada tara kepada kita semua terutama kepada penulis, dan sholawat beriring salam disampaikan kepada Nabi Muhammad Salallahu Alaihi Wasallam, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisikan hasil penelitian yang berjudul "***Pengaruh Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara***".

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak kesulitan yang dihadapi, walaupun masih jauh dari kesempurnaan segala saran dan kritikan yang membangun dari pembaca dibutuhkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Untuk itu, Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat berupa kekuatan dan kelancaran dalam bertindak dan berpikir untuk penyusunan skripsi ini
2. Penulis mengucapkan beribu terimakasih kepada kedua sayap saya yang senantiasa mampu menerbangkan saya hingga sejauh ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sayap yang selalu ada di samping kanan dan kiri saya Yaitu Bapak Tersayang saya Laminggus, dan Ibunda Tercinta Penulis Yaitu Nur Jamillah terimakasih karena selalu memberikan support

berupa tenaganya,dananya, dan doanya yang selalu mengetarkan pintu  
Arsynya Allah SWT.

3. Dan Untuk saudari-saudari saya yang Bernama wahyuni  
arinda(Kakak),Azula Mauliza(Kakak) dan adik saya bernama Azhara penulis  
ucapkan terimakasih karena telah memberikan kasih sayang dan mau  
mendengarkan keluh kesah penulis dalam pembuatan skripsi ini dan banyak  
dukungan berupa , doa, dan juga semangat kepada saya, sehingga skripsi  
bisa diselesaikan

4. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.;
5. Bapak Dr. H. Januri S.E., M.M., M.Si., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.;
6. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.;
7. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., MSi. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.;
8. Bapak Jasman Syarifuddin S.E., M.Si., Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Prof. Dr. Jufrizen S.E., M.Si. selaku Sekretaris Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.;
10. Bapak Prof. Dr. Fajar Pasaribu, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh Staff Pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian saya dan para peserta Bpjs Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.
12. Seluruh dosen dan Seluruh pegawai Biro Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan telah membantu dalam menyelesaikan segala berkas administrasi yang dibutuhkan selama perkuliahan.
13. Teruntuk Keponakan penulis yang bernama Muhammad Hexa Ar-rahim penulis ucapkan terimakasih karena mampu menghibur penulis disaat

penulis lagi down dalam pengerjaan skripsi ini terimakasih telah menjadi sumber kebahagiaan bagi penulis.

14. Dan terimakasih kepada diri sendiri yang telah mampu berjuang hingga sampai di titik ini,terimakasih diri sendiri yang mampu bertahan walaupun banyaknya goncangan yang membuat diri ini hampir runtuh.dan pada akhirnya penulis dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
15. Dan terakhir terimakasih kepada teman-teman saya yang tidak bisa saya tuliskan satu persatu namanya di dalam skripsi ini,terimakasih karena telah menemani saya selama saya berada di dalam bangku perkuliahan terimakasih telah mengisi dunia perkuliahan penulis dengan canda dan tawa terimakasih karena selalu bisa menjadi pendengar yang baik untuk penulis. dan pada Akhirnya pada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan, penulis hanya dapat memanjatkan doa, semoga bantuan, kebaikan dan

pengorbanan yang diberikan mendapatkan balasan kebaikan yang setimpal dari Allah SWT.

**Medan, Januari, 2024**  
**Penulis,**

**ALIA RAHMADANI**  
**NPM: 2005160125**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	6
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1. Landasan teoritis .....	7
2.1.1. Pelayanan .....	7
2.1.1.1. Pengertian Pelayanan .....	7
2.1.1.2 Indikator-Indikator Pelayanan.....	9
2.1.1.3.Dasar-dasar Pelayanan.....	10
2.1.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	10
2.1.1.5. Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2. Fasilitas .....	12
2.1.2.1. Pengertian Fasilitas.....	24
2.1.2.2. Indikator-Indikator Fasilitas .....	27
2.1.2.3. Tujuan dan Manfaat fasilitas .....	28

2.1.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas .....	29
2.1.3. Kepuasan .....	30
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan .....	30
2.1.3.2. Manfaat Kepuasan .....	34
2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan .....	35
2.1.3.4. Indikator-Indikator Kepuasan .....	38
2.1.3.5. Relasi Pelanggan/Relasi Pemasaran... ..	39
2.1.3.6. Faktor-Faktor penting Kebutuhan Pelanggan.....	39
2.2. Kerangka Konseptual.....	40
2.3. Hipotesis .....	44

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	46
3.2. Definisi Operasional .....	46
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.4. Populasi dan Sampel .....	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6. Teknik Analisis Data.....	56

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian.....	57
4.2. Hasil Analisis.....	60
4.3. Pembahasan.....	64

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	67

5.3.Keterbatasan Penelitian.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Pengelolaan Keuangan .....	47
Tabel 3.2 Indikator Literasi Keuangan .....	48
Tabel 3.3.Indikator Gaya Hidup .....	48
Tabel 3.4 Waktu Penelitian.....	49
Tabel 3.5 Populasi dan Sampel.....	50
Tabel 3.6 Skala Likert.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Angket Fenomena .....	3
Gambar 1.2 Angket Fenomena .....	5
Gambar 1.3 Angket Fenomena .....	8
Gambar 2.2.1 Paradigma Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Pengelolaan Keuangan.....	41
Gambar 2.2.2 Paradigma Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Pengelolaan Keuangan.....	42
Gambar 2.2.3 Paradigma Pengaruh Literasi Keuangan dan Gaya Hidup Terhadap Pengelolaan Keuangan.....	44
Gambar 3.6.2.1 Kriteria Penguji Hipotesis Uji t.....	62
Gambar 3.6.2.2 Kriteria Penguji Hipotesis Uji F.....	65

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyebaran kuisisioner,observasi dan wawancara yang di lakukan peneliti adalah bertujuan untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ada di Cabang kota Medan Utara.Pertumbuhan peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) Cabang Medan Utara menunjukkan peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pesatnya pertumbuhan ini menimbulkan tantangan bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam memastikan pelayanan dan fasilitas yang optimal untuk memenuhi kebutuhan peserta. Keberhasilan organisasi ini tidak hanya bergantung pada kontribusi finansial peserta, tetapi juga pada kemampuannya untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan.

Pentingnya pelayanan dan fasilitas dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya sebatas aspek administratif, tetapi juga berkaitan erat dengan kepuasan peserta. Keberhasilan suatu lembaga jaminan sosial tidak hanya terukur dari jumlah peserta yang terdaftar, tetapi juga dari sejauh mana lembaga tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pesertanya.Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki secara mendalam pengaruh pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara terhadap kepuasan peserta. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor ini diharapkan dapat

memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan adalah salah satu lembaga perlindungan pemerintah yang dimana Program perlindungan tenaga kerja telah dimulai sejak lama, dimana lembaga pertama yang terbentuk adalah YDJS (Yayasan Dana Jaminan Sosial), yang terbentuk sesuai dengan PMP No. 48/1952 dan PMP No. 8/1952 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh.pada tahun 1977 mulai terbentuknya ASTEK dimana ini merupakan asuransi sosial ketenagakerjaan yang di buat oleh pemeritah untuk para tenaga kerja.seiring dengan perubahan zaman ASTEK kini telah berubah menjadi jamsostek pada tahun 1995 dan telah mengalami perubahan nama lagi di tahun 2014 yang di buat menjadi BPJS Ketenagakerjaan atau biasa di sebut dengan BPJAMSOSTEK.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004,Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi:”Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.”.Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga hukum publik yang memiliki tanggung jawab secara langsung kepada presiden di mana di bentuk dengan tujuan untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat yang bekerja.BPJS Ketenagakerjaan Cabang

Kota Medan Utara merupakan salah satu unit kantor cabang yang bertanggung jawab untuk menjalankan fungsinya di area medan kota utara untuk memberikan pelayanan perlindungan sosial. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggaraan jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 5 program yakni program jaminan kecelakaan kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Sementara Program Jaminan Kesehatan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan mulai 1 Januari 2014. Menurut Undang-undang tersebut, Pemberi kerja wajib mendaftarkan seluruh pekerjanya menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan secara bertahap menurut Undang-undang tersebut, Pemberi kerja (perusahaan) dalam hal ini selain mendaftarkan juga menaiki iuran dari pekerja dan membayarkannya berdasarkan pembagian kewajiban antara Pemberi kerja dan pekerja.

Kewajiban masing-masing pihak adalah sebagai berikut:

1. Pemberi Kerja: a. JKK: 0.24% - 1.74 % (sesuai dengan rate kecelakaan kerja berdasarkan lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian) b. JK: 0.3% c. JHT: 3.7% d. JP: 2%
2. Pekerja: a. JHT: 2% b. JP: 1%

Apabila terjadi risiko sosial terhadap pekerja baik itu kecelakaan kerja, kematian hari tua, jaminan kehilangan pekerjaan, maupun pensiun maka BPJS Ketenagakerjaan akan memberikan manfaat kepada peserta dalam bentuk pelayanan maupun uang tunai. Manfaat pelayanan yang dimaksud adalah apabila terjadi kecelakaan kerja, maka pekerja dapat langsung di bawa ke fasilitas kesehatan

yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan baik klinik maupun rumah sakit (*trauma center*) tanpa mengeluarkan biaya dengan menunjukkan kartu BPJS Ketenagakerjaan apabila pemberi kerja (perusahaan) tertib membayarkan iuran kepada BPJS Ketenagakerjaan. Apabila tidak terdapat fasilitas kesehatan yang bekerja sama, maka pekerja tetap mendapatkan manfaat JKK tersebut dengan sistem *reimbursemen*. Sedangkan manfaat uang tunai akan di dapatkan oleh pekerja maupun ahli warisnya apabila terjadi risiko meninggal dan hari tua pensiun. Perbedaan antara Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun terletak pada manfaat yang akan diterima oleh pekerja dan /atau ahli warisnya. Manfaat Jaminan Hari Tua diterima sekaligus ketika pekerja memenuhi ketentuan pengambilan yakni usia Masa Pensiun (56) dengan minimal iuran 15 tahun, meninggal dunia (dengan iuran minimal 12 bulan), atau cacat total tetap (iuran minimal 1 bulan). Apabila ketiga syarat tersebut belum terpenuhi, maka pekerja dan/ahli warisnya akan mendapat manfaat berupa akumulasi iuran di tambah dengan pengembangannya.

Untuk dalam proses pencairan dana BPJS Ketenagakerjaan di Medan Utara menerapkan pelayanan prima dimana pelayanan ini adalah pelayanan terbaik yang di berikan kepada para peserta untuk bisa mendapatkan kepuasan dari pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standart dan prosedur pelayanan Suwithi (1994:4). Sedangkan menurut Maddy (2009 :8) Pelayanan prima yang memenuhi standart kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan atau masyarakat. Konsep pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor ; faktor Sikap (*Attitude*) , Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab

(Accountability) dengan adanya pelayanan loyal prima yang ada di BPJS Ketenagakerjaan hampir seluruhnya mereka puas dengan pelayanan yang di berikan,teapi ada pula sebagian peserta yang masih belum puas dengan adanya pelayanan yang di terapkan ini.Peserta yang merasa belum puas dengan pelayanan yang di berikan adalah pelayanan pencairan dana yang menggunakan metode sistem dimana BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin canggih tiap harinya,mereka telah menetapkan sistem pencairan secara online.

Tenaga kerja bisa klaim dananya dimanapun mereka berada,sistem ini dibuat untuk memudahkan para tenaga kerja untuk mengajukan klaim dana JHT melalui aplikasi online yang di sebut dengan JMO untuk saldo di bawah 10jt dan proses transferan uang akan masuk dengan estimasi terlama 1x24 jam dan untuk saldo di atas 10jt BPJS Ketenagakerjaan menggunakan website LAPAK ASIK yang sangat mudah di gunakan.tentunya peraturan pelayanan yang diberikan ini untuk memudahkan para tenaga kerja.dengan adanya aplikasi dan website yang di buat oleh BPJS Ketenagakerjaan ini membuat para tenaga kerja tidak perlu datang ke kantor cabang lagi,mengingat antrian yang ada di cabang Medan Utara yang sangat panjang dan lama. Demgan adanya perubahan sistem pelayanan yang terus menerus mrrmbuat kemudahan untuk para peserta PU dan BPU atau para calon peserta PU dan BPU.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Terbatasnya fasilitas ruangan untuk para peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara.
2. Masih adanya peserta BPJS yang belum mengerti cara pengguna aplikasi online dan website.
3. Belum puasnya peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara atas penerapan layanan loyal prima yang di berikan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih fokus dan terhindar dari pembahasan yang lebih luas, maka penulis membatasi masalah. Dalam penelitian ini penulis hanya membahas permasalahan tentang Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan terhadap Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara

## **1.4 Rumusan Masalah**

Atas dasar uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung antara tingkat pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara?
2. Bagaimana fasilitas yang disediakan mempengaruhi persepsi dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara?
3. Bagaimana hubungan antara pelayanan, fasilitas, dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara? Apakah faktor-faktor

tersebut berpengaruh secara bersamaan atau saling memengaruhi dalam menentukan kepuasan peserta?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara.
2. Untuk menganalisis dampak fasilitas yang disediakan terhadap persepsi dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara.
3. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara pelayanan, fasilitas, dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di cabang kota medan utara dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi secara bersamaan atau saling memengaruhi dalam menentukan kepuasan peserta.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini akan bermanfaat:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu dan bidang manajemen pemasaran sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai Pengaruh pelayanan, fasilitas dan kepuasan Terhadap Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Dari penelitian ini, penulis berharap dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam menggali serta mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang pelayanan, fasilitas dan kepuasan terhadap peserta atau konsumen di suatu perusahaan.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Bagi Kantor BPJS Ketenagakerjaan , penelitian ini bermanfaat Sebagai sarana masukan, kritik maupun saran dan pertimbangan dalam menjalankan kegiatan agar lebih baik dan lebih maksimal ke depannya yang berhubungan dengan pelayanan, fasilitas dan kepuasan yang di terapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Pelayanan**

###### **2.1.1.1. Pengertian pelayanan**

Pelayanan diambil dari kata dasar lay. an-me.la. ya.ni (KBBI) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Kegiatan melayani ini biasa dilakukan untuk menyambut, memuaskan, dan memberi kenyamanan terhadap seseorang yang kehadirannya dianggap penting dan bernilai. Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Sebagaimana dikemukakan oleh (Ratminto & Winarsih, 2005) “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. pelayanan (*service*) adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi, 2017) definisi pelayanan menurut Gronroos “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut (Supriyono, 2013) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan

tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Astuty et al., 2021). Selain itu, Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan Menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) “Pelayanan adalah suatu Kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk”.

Dan menurut Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Berdasarkan pengertian pelayanan dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan selalu ada aspek interaksi antara konsumen dan pihak produsen walaupun sering kali pihak tersebut tidak menyadari akan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh produsen terhadap konsumen. atau pelayanan juga dapat kita simpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan perorangan atau organisasi untuk

menaikkan citra di salah satu perusahaan untuk mendapat nilai yang baik di mata pengunjung, peserta, pelanggan ataupun masyarakat (Sitepu et al., 2022).

#### **2.1.1.2.Indikator indikator pelayanan**

Menurut parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2013) indikator pelayanan ada lima, yaitu:

##### *1. Wujud fisik*

Terdiri dari sub indikator gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir,kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi dan penampilan karyawan.

##### *2. Daya tanggap*

Terdiri dari sub indikator pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat pada konsumen, dan penyampaian informasi yang jelas.

##### *3. Kehandalan*

Terdiri dari sub indikator memberikan pelayanan sesuai dengan harapan, pertanggung jawaban tentang keluhan konsumen akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen,dan tidak membedakanya satu dengan yang lainnya, memberikan pelayanan tepat waktu, memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang di janjikan akan direalisasikan.

##### *4. Assurance (Jaminan).*

Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.

### 5. *Empathy (Empati)*

Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

#### **2.1.1.3.Dasar-dasar Pelayanan**

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen (Gultom et al., 2020). Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Menurut (Kasmir, 2019), dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai. Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik.

#### **2.1.1.4.Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan:**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat (Handoko, 2017). Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang

dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut (Kasmir, 2019), yaitu : Faktor mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka (Rinaldi, 2019). Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat (Moenir, 2016) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

*a) Faktor Kesadaran.*

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

*b) Faktor Aturan*

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

*c) Faktor Organisasi*

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

*d) Faktor Pendapatan*

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

*e) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan*

Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

#### **2.1.1.5. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis (Gultom et al., 2021). Pengertiannya, kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. Menurut (Goetsch & Davis, 2013) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan

suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Menurut (Abdullah & Tantri, 2014) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Farisi & Siswadi, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut (Putri & Utomo, 2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan pula sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas dari suatu barang atau jasa (P. Ginting, 2014).

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna. Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut (Sembiring & Kusumawati, 2014) mengatakan bahwa

kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan pelayanan yang sebenarnya. Menurut (Lubis, 2018) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat pula dikatakan sebagai pengendalian dari keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **2.1.2.1 Fasilitas**

Menurut (Tjiptono & Diana, 2020) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk bepergian dengan menggunakan bus, akan lebih memilih agen bus yang desainnya menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai. Menurut (Tjiptono & Diana, 2020) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa. Fasilitas adalah objek penting untuk menaikkan tingkat kepuasan seperti kenyamanan pelanggan (William & Purba, 2020). Fasilitas adalah bagian paling utama dalam pemasaran jasa, karena sebuah produk yang disampaikan kepada konsumen sangat memerlukan sebuah fasilitas pendukung untuk membantu dalam menyampaikan produk mereka (Triyono, 2019). Fasilitas adalah suatu bentuk

fisik yang mempunyai fungsi meningkatkan suatu nilai produk atau layanan yang diberikan (Andari, 2016). Fasilitas merupakan salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan, dimana mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena dengan adanya fasilitas, hal tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktifitas dan merasa nyaman (Srijani & Hidayat, 2017). Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa adalah :

1. Pertimbangan /perencanaan spasial Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual naupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan ruangan Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lainlain.
3. Perlengkapan/perabotan Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaanya.
4. Tata cahaya Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.
5. Warna Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi tingkat kecelakaan.
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsure ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

### 2.1.2.2. Indikator-Indikator Fasilitas

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa adalah :

1. *Pertimbangan /perencanaan* spasial Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. *Perencanaan ruangan* Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lainlain.
3. *Perlengkapan/perabotan* Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.
4. *Tata cahaya* Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.
5. *Warna Warna* dapat menggerakkan perasaan dan emosi. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi tingkat kecelakaan.
6. *Pesan-pesan* yang disampaikan secara grafis Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsure ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan

bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

### **2.1.2.3. Tujuan Fasilitas dan Manfaat Fasilitas**

Tujuan fasilitas menurut (Purnomo, 2014):

1. Mendukung visi perusahaan melalui penanganan, perbaikan serta pengawasan.
2. Memanfaatkan ruang, peralatan, raung dan energy sefektif mungkin.
3. Meminimalkan modal yang di keluarkan untuk investasi peralatan kembali.
4. Memberikan kemudahan dalam pelayanan.
5. Memberikan kenyamanan bagi pekerja maupun pelanggan.

### **Manfaat Fasilitas**

Menurut (Purnomo, 2014) manfaat Fasilitas sebagai berikut :

1. Mengurangi Investasi Peralatan kembali.
2. Penggunaan ruang lebih efektif.
3. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi karyawan dan pelanggan.
4. Meningkatkan efektivitas.
5. Memaksimalkan pelayanan.

### **2.1.2.4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi fasilitas**

1. Teknologi: Adopsi dan integrasi teknologi baru dalam operasi fasilitas.  
Penggunaan sistem otomatisasi untuk meningkatkan efisiensi

2. Ketersediaan Sumber Daya: Ketersediaan dana untuk pemeliharaan dan perbaikan fasilitas. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai untuk operasi dan pemeliharaan.
3. Fleksibilitas dan Adaptabilitas: Kemampuan fasilitas untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan tuntutan. Desain dan konsep yang mendukung fleksibilitas dalam penggunaan ruang.

#### **2.1.3.1. Kepuasan**

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan tingkat kepentingan kinerja atau hasil yang di rasakan (Nasution et al., 2020). Pengertian tersebut dapat di terapkan dalam penelitian kepuasan atau tidak puas terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan (Maharani et al., 2022). Kepuasan terletak dalam hubungan antara harapan pelanggan dan kinerja yang di rasakan. Jika kinerja sesuai yang di rasakan. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan sangat puas, senang dan bangga. Menurut Yazid dalam (Pakpahan, 2010), kepuasan adalah merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan untuk kerja yang senyatanya. Sedangkan menurut Buttle dalam (Pakpahan, 2010),, kepuasan pelanggan adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karna pengalam mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagai kecil pengalaman itu. Menurut (Tjiptono & Diana, 2020) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan. (Kotler & Keller, 2016) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan

harapan. Menurut (Rifaldi & Sulistyowati, 2016)\ kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidak sesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Astuty et al., 2021).

### **2.1.3.2Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Pada prinsipnya, kualitas jasa berpotensi menciptakan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan sejumlah manfaat seperti (Tjiptono & Chandra, 2016):

1. Terjalin relasi saling menguntungkan jangka panjang antar perusahaan dan para pelanggan,
2. Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, crossselling dan up-selling (penjualan silang dan penjualan keatas).
3. Loyalitas pelanggan dapat terbentuk.
4. Terjadinya komunikasi mulut ke mulut (gethok tular) positif yang berpotensi menarik pelanggan baru.
5. Presepsi pelanggan dan public terhadap reputasi perusahaan semakin positif.
6. Laba yang duperoleh bisa meningkat. Harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk jasa dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan/keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Zeithaml, A., & Berry, 2016). Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa factor diantaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat serta informasi dan janji perusahaan dan para pesaing (Kotler & Keller, 2016).

### **2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut (Kotler & Keller, 2016) analisa dengan empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

#### *1. Sistem kepuasan dan saran*

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) untuk menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelangganya guna menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan. Media yang di gunakan bisa berupa kotak saran yang di tempatkan di lokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan website.

#### *2. Ghost shopping (mystery shopping)*

Salah satu untuk bisa memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost potensial produk perusahaan pesaing.

#### *3. Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat ditarik kesimpulan mengenai kebijakan perubahan atau penyempurnaan selanjutnya.

#### *4. Survei Kepuasan Konsumen*

Sebagian besar riset kepuasan konsumen di lakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung.

#### **2.1.3.4.Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016) indikator kepuasan konsumen ada empat, yaitu:

1. Penyediaan pelayanan yang baik.
2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

#### **2.1.3.5. Relasi Pelanggan/Relationship Marketing**

Menjaga hubungan baik dengan customer merupakan suatu kewajiban dalam sebuah bisnis. Karena customer atau pelanggan merupakan aset penting bagi bisnis. Bisnis akan berkembang berkat adanya pelanggan. Maka dari itu, sangat penting bagi Anda sebagai pelaku bisnis atau pemilik bisnis untuk mengetahui tentang customer relationship. Customer relationship atau customer relations adalah salah satu strategi perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang bertujuan mempertahankan pelanggan yang ada agar melakukan pembelian berulang. Hubungan yang baik akan menjadikan pelanggan menjadi pelanggan setia dan tidak berpaling pada kompetitor lain (Sitepu et al., 2022). Pengertian lain dari relationship marketing adalah suatu proses untuk menciptakan mempertahankan dan meningkatkan hubungan hubungan yang kuat dengan para pelanggan dan stakeholder lainnya.Selain merancang strategi baru untuk menarik pelanggan baru dan menciptakan transaksi dengan mereka,

perusahaan terus menerus sedang berjuang mati-matian untuk mempertahankan pelanggan yang ada dan membangun relasi jangka panjang yang mampu mendatangkan laba dengan mereka. (Kotler & Amstrong, 2014). (Sivesan, 2012) mengatakan bahwa relationship marketing adalah konsep yang sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan dalam sebuah organisasi. Dalam dunia bisnis modern, focus pemasaran mencerminkan pergerakan perubahan dari pemasaran transaksional ke relationship marketing (Nurhasanah et al., 2022). Membangun, memelihara, dan selalu meningkatkan hubungan pelanggan merupakan aspek penting dari bisnis. Konsep relationship marketing secara luas dipahami, baik itu secara akademis dan profesional dimana tujuannya adalah untuk meningkatkan hubungan yang kuat dan menjadikan pelanggan yang acuh tak acuh menjadi loyal (Izmi Maghfira dan Asrizal Efendi, 2022).

(Sivesan, 2012) mengatakan bahwa relationship marketing merupakan salah satu strategi pemasaran kontemporer untuk semua perusahaan demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dilihat dari sudut pandang pelanggan, Relationship marketing menurut (Saputra, S., & Ariningsih, 2016) merupakan sebuah konsep strategi pemasaran yang berupaya menjalin hubungan jangka panjang dengan para pelanggan, yaitu mempertahankan hubungan yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan yang dapat membangun transaksi ulangan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut (Chan, 2003) mengatakan bahwa relationship marketing adalah pengenalan setiap pelanggan secara lebih detail dengan menciptakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang menguntungkan antara pelanggan dan badan

usaha, sehingga membuat badan usaha untuk selalu memiliki kerangka berpikir dalam jangka panjang.

Relationship marketing menurut (Wibowo, 2016) diartikan sebagai proses dimana suatu perusahaan membangun aliansi jangka panjang dengan pelanggan dan calon pelanggan, bekerjasama untuk mencapai satu tujuan yang ditentukan. Tujuan tersebut dipenuhi dengan memahami kebutuhan konsumen, memperlakukan konsumen sebagai mitra, menjamin bahwa para pegawai memenuhi kepuasan konsumen dan memberikan kualitas yang baik kepada konsumen. Satu hal yang sangat penting bagi perusahaan adalah membina hubungan yang baik dengan para pelanggan, pegawai, pemasok, distributor, dan partner-partner distribusinya karena hubungan baik akan menentukan nilai masa depan perusahaan yang bersangkutan.

#### **2.1.3.6. Faktor-faktor penting untuk kebutuhan para pelanggan**

##### *1. Kepercayaan,*

Membangun Kepercayaan sangat penting karena kepercayaan merupakan kunci keberlangsungan hidup merek dalam jangka panjang memiliki kepercayaan dan sikap. (Morgan, 2014) mengemukakan bahwa kepercayaan adalah variabel kunci dalam mengembangkan keinginan yang tahan lama untuk terus mempertahankan kanhubungan jangka panjang. Kepercayaan akan membangun persepsi konsumen, apakah merek memiliki integritas, kompetensi dan benevolence dan lainnya yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku. menurut (Mowen, C. J., & Minor, 2012) Kepercayaan Konsumen (Consumer Beliefs) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh

konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Objek (objects) dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki sikap dan Kepercayaan.

## 2. *Komitmen*

Menurut (Glickman, 2016) komitmen adalah suatu sikap yang mencerminkan seseorang mau berbuat dalam upaya tercapainya tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien. Seseorang dianggap berkomitmen apabila individu tersebut bersedia mengobarkan waktu dan tenaga untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

## 3. *Mutualitas*

Mutualitas adalah hubungan yang positif dan interaktif antarmanusia. Kebersamaan antara Anda *dan* rekan kerja di toko es krim berarti adanya komunikasi yang baik dan rasa saling pengertian. Kita juga bisa menggunakan istilah *timbal balik* atau *kerja sama* daripada mutualitas. Ada rasa memberi dan menerima atau menghormati ketika ada mutualitas dalam suatu hubungan. Kata tersebut berasal dari mutual dan definisi aslinya, "diberikan dan di terima secara timbal balik"

## 4. *Hubungan jangka panjang*

Hubungan Jangka Panjang Hubungan jangka panjang merupakan suatu kemauan untuk menjalin hubungan dalam waktu yang lama dengan asumsi bahwa hubungan tersebut dapat membawa keuntungan bagi usaha (Marlien & Darmayanti, 2006)

### **2.1.3.7. Tujuan Relationship Marketing**

Meningkatkan hubungan yang kuat antara pemasar dan pelanggan dengan cara mengkonversi atau menjadikan pelanggan yang acuh tak acuh menjadi lebih loyal. Sisi lain dari tujuan utama relationship marketing sebenarnya adalah untuk menemukan lifetime value dari pelanggan. Setelah lifetime value didapat, tujuan selanjutnya adalah bagaimana agar lifetime value masing-masing kelompok pelanggan dapat terus diperbesar dari tahun ketahun. Setelah itu, tujuan ketiganya adalah bagaimana menggunakan profit yang didapat dari dua tujuan pertama untuk mendapatkan pelanggan baru dengan biaya yang relatif murah. Dengan demikian, tujuan jangka panjangnya adalah menghasilkan keuntungan terus menerus dari dua kelompok pelanggan: pelanggan yang sekarang dan pelanggan baru (Chan, 2003).

2.2 Dimensi Relationship Marketing

Kebanyakan penelitian mengenai Relationship Marketing selalu menekankan dimensi Trust dan Commitment, hal ini didukung oleh pernyataan (Palmatier, R. W., & Sridhar, 2017) dalam *Journal of Marketing* “Most theories of relationship marketing emphasize the role of trust and commitment in affecting performance outcomes”. Selain itu Palmatier juga menyatakan Gratitude (rasa syukur) juga ikut mengambil peran dalam mempengaruhi Relationship Marketing. “Overall, the research empirically demonstrates that gratitude plays an important role in understanding how relationship marketing investments increase purchase intentions, sales growth, and share of wallet.”.

Dalam jurnal Velnampy dan (Sivesan, 2012) ada 4 kunci utama dalam relationship marketing, yaitu Trust, Equity, Empathy, Commitment. Sedangkan menurut (Sivesan, 2012) ada 3 faktor yang mempengaruhi relationship marketing, diantaranya Trust, Commitment, Communication dan conflict handling. Adapun

menurut (Saputra, S., & Ariningsih, 2016) dimensi relationship marketing meliputi kepercayaan, komitmen, kompetensi, komunikasi, dan kemampuan penanganan konflik. Menurut (Chattananon, A., & Trimetsoontorn, 2020), dimensi dari relationship marketing adalah Trust, Commitment, Co-operation, Communication, Shared Values, Conflict, Power, Non-opportunistic behavior, Interdependence. Dalam penelitiannya sendiri Chattananon menggunakan Bonding, Empathy, Reciprocity, dan Trust sebagai dimensi dari relationship marketing. Berdasarkan literatur terkait masa lalu (Callaghan, C. A., Brenner, M.B., 2000);), berhipotesis bahwa relationship marketing merupakan multidimensi yang terdiri dari enam komponen yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, membagi nilai, empati, dan timbal balik. Untuk memaksimalkan bisnis kinerja jangka panjang dalam aspek seperti pertumbuhan pelanggan, retensi penjualan dan profitabilitas, harus dibangun, dipelihara dan ditingkatkan hubungan jangka panjang agar saling menguntungkan dengan pembeli sasaran. Karena adanya persamaan-persamaan teori dan persamaan dimensi yang digunakan di beberapa penelitian, maka dimensi Relationship Marketing yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Trust, Commitment, Communication, dan conflict handling. Menurut (bidin A, 2017) bahwa konsumen bisa menilai sesuatu dimana tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan dari suatu produk/jasa sampai atau tidak di hati konsumen. Apabila konsumen merasa lebih dari hasil penilaiannya terhadap suatu kualitas yang dipakainya maka konsumen akan merasakan tingkat kenikmatan atau kepuasan tersendiri yang timbul dihati konsumen begitu juga sebaliknya.

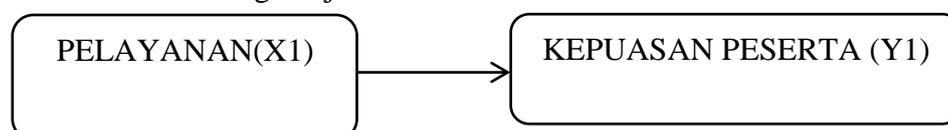
Indikator ini penulis jadikan dasar mengingat 4 hal tersebut sangat penting bagi usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk meyakinkan dan menjalin hubungan baik dengan konsumen.

## **2.2.Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan penjelasan tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang dianggap penting, kerangka konseptual membantu menjelaskan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent, adapun variabel–variabel tersebut dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai gambaran dalam sebuah kerangka konseptual:

### **2.2.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan**

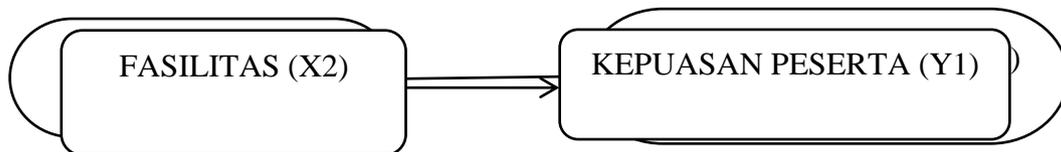
Penelitian ini menemukan hal yang sama adalah dilakukan oleh Berdasarkan penelitian yang dilakukan Muhammad Yusuf Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan pada Medan Kota Simpulan penelitian ini adalah 1) variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ; 2) variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan



Gambar Tabel 2.1 Paragdim Pelayana Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Peserta

### 2.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Penelitian ini menemukan hal yang sama adalah dilakukan oleh Berdasarkan penelitian yang dilakukan Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati & Hari Susanta Nugraha Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang kuat dan positif. Oleh karena itu apabila perusahaan ingin meningkatkan loyalitas maka hal yang perlu dilakukan berkaitan dengan fasilitas antara lain adalah memelihara dan meningkatkan fasilitas utama maupun pelengkap, dengan selalu menjaga kebersihan dan kerapian area pencucian, menambah kenyamanan ruang tunggu, menambah persediaan majalah dan air minum dan memberikan tambahan fasilitas.



Gambar Tabel 2.2 Paragdim Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Peserta

### 2.2.3 Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kepuasan Pelanggan (Peserta)

Dalam buku teks standar Marketing Management yang di tulis oleh (Kotler & Keller, 2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut hasil penelitian yang telah di lakukan oleh (Dianto, 2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kepuasan

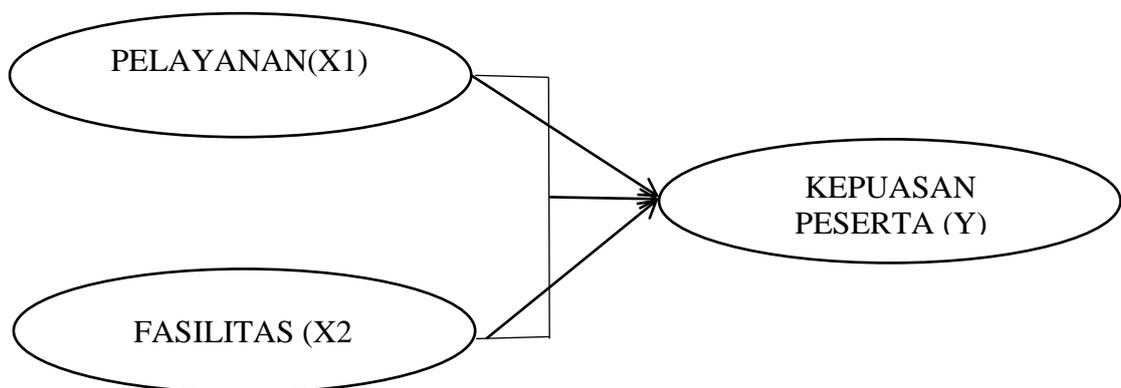
konsumen tinggi pada kualitas pelayanan yang dilihat dari atribut bukti langsung, (2) Dilihat dari atribut keandalan menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pada kualitas pelayanan, (3), Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari daya tanggap masih tergolong sedang, (4) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari jaminan masuk dalam kategori kepuasan yang tinggi, (5) Atribut empati memiliki penilaian tingkat kepuasan konsumen yang tinggi melebihi harapan konsumen pada kualitas pelayanan, (6) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari semua aspek termasuk ke dalam tingkat kepuasan pelanggan yang masuk dalam kategori puas dengan indeks kepuasan.

Menurut hasil penelitian (Gultom et al., 2020) ini menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel berbintang di Kota Medan, yang memberikan arti bahwa kepercayaan pelanggan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Menurut (NEL ARIANTY, 2015) bahwa konsumen bisa menilai sesuatu dimana tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan dari suatu produk/jasa sampai atau tidak di hati konsumen. Apabila konsumen merasa lebih dari hasil penilaiannya terhadap suatu kualitas yang dipakainya maka konsumen akan merasakan tingkat kenikmatan atau kepuasan tersendiri yang timbul dihati konsumen begitu juga. menurut. menurut (Tirtayasa et al., 2021) Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

sebaliknya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007), kepuasan konsumen/pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan

terhadap kinerja yang diharapkan. Perkembangan zaman yang terus meningkat membuat peningkatan terhadap kepuasan pada konsumen /pelanggan, Dimana para generasi yang tahun kelahiran 1990an menyukai tentang kepuasan akan kecanggihan teknologi, namun untuk peserta yang kelahiran tahun 1960an-1970an kerap sekali masih terkejut dan gaptek tentang perubahan pelayanan yang di sediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dimana demi mendapatkan kepuasan dan mengikuti perkembangan zaman pihak BPJS Ketenagakerjaan menyediakan antrian online dan pencairan dana secara online. Untuk kelahiran tahun 1960an-1970an kerap sekali kebingungan tentang perubahan sistem yang di lakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan, Namun untuk kelahiran tahun 1980an- 2000an mereka sangat senang dengan adanya perubahan dan pembaharuan sistem yang menurut mereka sangat mudah. Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian tersebut dapat diduga bahwa Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta mempengaruhi Kepuasan Peserta. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta dapat digambarkan dalam kerangka konseptual berikut :



Gambar Tabel 2.2 Paradigma Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Peserta

#### 2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atau berupa dugaan yang dilakukan oleh peneliti terhadap masalah penelitian yang sedang dilakukannya. Berikut hasil hipotesis yang didapatkan dari penelitian ini:

H1: Kualitas pelayanan yang tinggi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

Menurut (Nurdin & Hartati, 2017) hipotesis adalah satu kesimpulan sementara yang belum final; jawaban sementara; dugaan sementara; yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel.

H2: Fasilitas di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Utara berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Menurut (Nurdin & Hartati, 2017) Hipotesis adalah satu kesimpulan yang belum final atau jawaban sementara, dugaan sementara yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2017) pendekatan asosiatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Penelitian Penelitian ini dilakukan pada para Peserta BPJS Ketenagakerjaan Marelan Raya No.108, Tanah Enam Ratus, Kec. Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20245. Penelitian ini penulis lakukan mulai dari Agustus 2023 Sampai Desember 2023.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini mulai dilakukan pada Agustus 2023 sampai dengan Februari 2023. Untuk lebih jelasnya waktu penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel seperti berikut:

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Agustus 2023				September 2023				Oktober 2022				November 2023				Desember 2023				Januari 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																								
2	Pengajuan Judul																								
3	Penyusunan Proposal																								
4	Bimbingan Proposal																								
5	Seminar Proposal																								

### 3.3 Defenisi Operasional Variabel

Definisi variabel adalah menjelaskan tentang konsep abstrak atau teoritis yang diukur atau di observasi dalam suatu penelitian, lebih sederhananya dapat di simpulkan adalah penentuan cara spesifik untuk mengukur atau mengamati suatu variabel agar dapat diukur secara konsisten dan objektif. Definisi operasional ini menjadi panduan bagi penelitian agar dapat mengumpulkan data dengan cara yang jelas dan dapat diulang oleh orang lain. atau dapat juga dijelaskan sebagai alat untuk mengukur yang di gunakan oleh penelitian dengan cara melihat dimens (Indikator) dari suatu konsep/variabel. variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan dependen (terikat).

### 3.3.1 Variabel independen

Menurut (Sugiyono, 2017) variable independen adalah variabel- variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variable independen dalam penelitian ini adalah word of mouth dan fasilitas. Menurut (Sugiyono, 2017) Variabel independent (bebas) sering disebut juga variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini ada 2 variabel yang menjadi variabel independen (bebas) yaitu pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kepuasan peserta (Y1)

### 3.3.2 Variabel Dependen

(Cresswell, 2010) menyatakan bahwa variabel dependen adalah variabel yang nilainya diukur dalam penelitian dan diharapkan berubah sebagai respons terhadap manipulasi atau perlakuan yang diberikan dalam eksperimen. Menurut (Sugiyono, 2017) Variabel dependen sering disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

### **3.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang akan diteliti yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Sugiyono, 2017). Populasi penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang hadir di kantor Cabang Medan Utara yang berjumlah sekitar 84 orang. Penelitian menggunakan sampel populasi karena seluruh anggota (84 orang) dari populasi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang hadir di kantor cabang Medan Utara diikutsertakan dalam penelitian tersebut. Ini bisa memberikan keuntungan karena data yang dihasilkan mewakili keseluruhan populasi dan memungkinkan kesimpulan yang lebih kuat tentang populasi yang diteliti.

#### **3.4.2. Sampel Penelitian**

Teknik pengambilan sample menggunakan teknik Sampling Kuota. Menurut (Sugiyono, 2017) “Sampling Kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri tertentu sampai dengan jumlah kuota yang diinginkan”. Pada penelitian ini peneliti menetapkan jumlah Sampel 1 hari = 5 orang x 16 hari = 80 responden.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data atau pengambilan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Wawancara petugas customer service (frontliner) dan kepala pelayanan yang setiap harinya berhadapan langsung dengan para peserta, sehingga mereka tahu tentang keluhan dan kendala yang sedang di hadapi peserta.
2. Studi dokumentasi yaitu mempelajari data-data yang ada di perusahaan yang berhubungan dengan keluhan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.
3. Angket (Kuisisioner)

Angket (Kuisisioner) adalah tehnik pengumpulan data yang melakukan pengiriman Responden untuk di undang mengisi formulir dimana responden di suruh untuk menjawab dan membuat pernyataan, ini mirip dengan wawancara namun bedannya wawancara di lakukan secara langsung atau saling berhadapan ( bertemu) namun penyebaran Angket(Kuisisioner) dikirim melalui surat, email, atau melalui platform daring. Tujuannya adalah untuk mencapai sampel responden yang diinginkan dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian.

Skala yang dipakai dalam penyusunan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam Pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3.2. Skala Likert**

No	Notasi	Pertanyaan	Bobot
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

#### 4. Pengamatan Observasi

Observasi Menurut (Sugiyono, 2017)) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).penelitian melakukan pengamatan langsung kepada para peserta dengan cara berhadapan langsung kepada peserta serta mendengarkan keluhan dan kendala yang di hadapin peserta dan peneliti juga melukakan pengamatan pada objek-objek tertentu.

### Uji Validitas dan Uji Rehabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah salah satu metode pengukuran yang di gunakan oleh para penelitian untuk mengukur yang seharusnya di ukur,atau dapat di artikan sebagai alat ukur untuk menentukan kevalidan atau keaslian dari suatu instrumen.Menurut (Sugiyono, 2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Tujuan validitas di lakukan untuk mengetahui apakah objek yang di teliti menunjukan valid atau ketidakvalidan.serta membantu dalam mengidentifikasi dimensi atau komponen dari variabel yang di ukur.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r$  = Item instrumen variabel dengan totalnya =

Jumlah samplen = Jumlah sampel

$\sum x$  = Jumlah pengamatan variabel X

$\sum y$  = Jumlah pengamatan variabel Y

$(\sum x^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel

$X(\sum y^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel

$Y(\sum x)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variable

$X(\sum y)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel Y

$\sum xiyi$  = Jumlah hasil kali variabel x dan y.

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 rtabel. Jika rhitung lebih besar dari

rtabel 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 ( $\alpha$ ) yang ditentukan peneliti.

Bila nilai sig (2 tailed)  $< 0.05$  maka butir instrumen tidak valid.

**Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas**

Item Pernyataan	Nilai Korelasi	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Pelayanan (X1)</b>	Apakah kehandalan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cukup baik	0,564	0,2146	Valid
	Apakah penampilan pekerja BPJS Ketenagakerjaan cukup baik	0,693	0,2146	Valid
	Apakah kecepatan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cukup baik	0,843	0,2146	Valid
	Apakah kesopanan pekerja BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta cukup baik	0,785	0,2146	Valid
	Apakah pekerja BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang cepat kepada peserta	0,880	0,2146	Valid

**Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas (Lanjutan)**

Item Pernyataan	Nilai Korelasi	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Fasilitas (X2)</b>	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan fasilitas jasa yang berkualitas	0,648	0,2146	Valid
	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, dan lainnya) sangat baik	0,904	0,2146	Valid
	BPJS Ketenagakerjaan memiliki peralatan perlengkapan dan sarana yang modern	0,812	0,2146	Valid
	kebersihan dan kerapian lingkungan BPJS Ketenagakerjaan	0,831	0,2146	Valid
	Tersedianya sarana umum di sekitar BPJS Ketenagakerjaan seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu dan lain-lain,	0,309	0,2146	Valid
<b>Kepuasan Peserta (Y)</b>	Saya merasa puas terhadap program yang ditetapkan BPJS Ketenagakerjaan	0,741	0,2146	Valid
	Saya merasa puas terhadap aplikasi / teknologi informasi BPJS Ketenagakerjaan	0,731	0,2146	Valid
	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	0,661	0,2146	Valid
	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta	0,883	0,2146	Valid
	Saya merasa puas terhadap kemudahan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta	0,753	0,2146	Valid

**Sumber : Olah Data SPSS**

## 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah instrumen pengukuran yang memberikan hasil atau ukuran yang dapat di andalkan dan konsisten. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan *instrument* yang handal dan dapat dipercaya (Juliandi et al., 2014). Butir pertanyaan yang sudah valid uji validitas akan di tentukan dari reabilitasnya pengujian reabilitas dengan mencoba instrumen kepada responden kemudian data di peroleh dan di analisis dengan tehnik yang telah di tentu

Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk Mengukur Konsistensi dimana Salah satu tujuan utama uji reliabilitas adalah mengukur sejauh mana suatu

instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Ini melibatkan pengukuran tingkat keseragaman antara berbagai item atau pertanyaan dalam instrumen.

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen  
 $k$  = banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_t^2$  = varian total

Keterangan:

$r$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya jumlah pertanyaan atau banyaknya jumlah soal

$c$  = kriteria pengujian reabilitas

1. Jika nilai cronbach alpha  $> 0.6$  maka instrumen variabel reliable( tepercaya)
2. Nilai koefisien reabilitas ( cronbach alpha )  $< 0.6$  maka instrumen

Penelitian ini menggunakan metode model pengukuran skala likeart. Metode skala likert adalah metode yang biasa di gunakan untuk mengukur sejauh mana respondennya setuju atau tidak setuju, biasanya likert memiliki 5 pernyataan yaitu: sangat setuju (SS), setuju(S), kurang setuju (KS), tidak setuju (ST), sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan Peserta (Y)	0,805	0,60	Reliabel
Pelayan ( $X_1$ )	0,810		Reliabel
Fasilitas ( $X_2$ )	0,753		Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2022)

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode atau pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan arti signifikan dan mengambil kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian atau studi. Pemilihan teknik analisis data sangat tergantung pada sifat data, tujuan penelitian, dan pertanyaan penelitian yang diajukan menurut hasil penelitian ini variabel bebas adalah pelayanan dan fasilitas sementara variabel yang mempengaruhi adalah kepuasan peserta. Adapun tehnik analisis data yang dapat di gunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

Dalam melakukan analisis regresi berganda terdapat persyaratan untuk melakukannya yaitu dengan uji asumsi klasik. Maka dari itu ada beberapa uji klasik yang dapat peneliti lakukan dan penuhi untuk bisa menggambarkan regresi berganda, yaitu sebagai berikut:

#### *a. Uji Normalitas*

Menurut (Sugiyono, 2017) uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi

nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Menurut (Ghozali, 2016) terdapat dua cara dalam memprediksi apakah residual memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Caranya adalah dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data normal memiliki bentuk seperti lonceng. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov– Smirnov. Pengambilan keputusan mengenai normalitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $p < 0,05$  maka distribusi data tidak normal
- b. Jika  $p > 0,05$  maka distribusi data normal

#### ***b. Uji Heterokedastisitas***

Menurut (Sugiyono, 2017) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### ***c. Uji Multikolinearitas***

Multikolinearitas adalah alat yang dipergunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang kuat di antara variabel independen. Suatu model regresi linear

akan menghasilkan estimasi yang baik apabila model tersebut tidak mengandung multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai R-square, F-hitung, t-hitung, dan standar errornya. Gejala multikolinearitas ditandai dengan munculnya:

- a. Standar errornya tinggi
- b. Tidak ada satupun nilai t-statistik yang signifikan baik pada  $\alpha = 10\%$ ,  $\alpha = 5\%$ , ataupun  $\alpha = 1\%$ .
- c. Terjadi perubahan tanda atau tidak sesuai dengan teori.
- d. R2 sangat tinggi.

### 3.6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2017).

Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Kinerja

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1\beta_2$  = Koefisien regresi

X1 = Motivasi Kerja

X2 = Kepuasan Kerja

X3 = Disiplin Kerja

### 3.7. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah analisis data yang paling penting karena berperan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dan membuktikan hipotesis penelitian (Juliandi et. al, 2014).

#### 3.7.1. Uji t (Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0.05$ ). Menurut (Sugiyono, 2017) Signifikan korelasi ditunjukkan pada rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dimana:

$t$  =  $t$  hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan  $t$  tabel

$r$  = korelasi parsial yang ditemukan

$n$  = jumlah sampel.

#### a. Bentuk Pengujian

$H_0: \beta = 0$  tidak ada hubungan (Tidak ada hubungan antara X dengan Y)

$H_a: \beta \neq 0$  ada hubungan (terdapat hubungan antara X dengan Y)

#### b. Kriteria Pengambilan Keputusan

$H_0$  ditolak jika  $t \text{ hitung} \leq -t \text{ tabel}$  dan  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$

*H*o diterima jika  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  dimana  $ds = n - k$

### 3.7.2. Uji F (Simultan)

Uji pengaruh bersama - sama digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama - sama mempengaruhi variabel dependen. Sama seperti yang dikatakan (Ghozali, 2016) bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel depende atau variabel terikat. Rumus yang digunakan dlam uji secara simultan adalag sebagai berikut :

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

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 84 peserta sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode *likert*. Karakteristik penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa kerja. Dengan demikian terdapat gambaran deskriptif dari responden yang terdiri dari 84 responden berdasarkan karakteristik diatas.

##### 4.1.1.1. Karakteristik Responden

###### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase %
1	Laki – Laki	51	62 %
2	Perempuan	33	38 %
<b>TOTAL</b>		84	100 %

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel diatas dapat memperlihatkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu 51 orang dengan persentase 62%

dan perempuan yaitu 33 orang dengan persentase 38%. Hal ini menunjukkan bahwa peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara ini terdapat responden laki-laki yang lebih banyak dibandingkan oleh perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi (F)	Persentase %
1	< 25 Tahun	7	9,5 %
2	25 – 35 Tahun	6	7 %
3	35 – 40 Tahun	26	30,5 %
4	> 40 Tahun	45	53 %
<b>TOTAL</b>		84	100 %

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil karakteristik responden yang berdasarkan usia dapat dilihat bahwa responden yang berusia < 25 tahun sebanyak 7 orang (9,5%), usia 25 – 35 tahun sebanyak 6 orang (7%), usia 35 – 40 tahun sebanyak 26 orang (30,5%) dan > 40 tahun sebanyak 45 orang (53%). Hal ini menunjukkan bahwa peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara ini terdapat hasil karakteristik responden yang berdasarkan usia yang mempunyai mayoritas tertinggi usia responden yaitu rentang pada usia > 40 tahun sebanyak 45 orang dengan nilai presentase (53%) dan terdapat hasil yang mempunyai mayoritas terendah yaitu 25 – 35 tahun dengan nilai presentase (7%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase %
1	SLTA/Sederajat/Dibawahnya	12	14 %
2	Diploma	10	12 %
3	Sarjana	57	67 %
4	Pascasarjana	6	7 %
<b>TOTAL</b>		84	100 %

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil karakteristik responden yang berdasarkan pendidikan dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan SLTA/ Sederajat/ Dibawahnya sebanyak 12 orang (14%), Diploma sebanyak 10 orang (12,5%), Sarjana sebanyak 67 orang (67%) dan Pascasarjana sebanyak 6 orang (7%). Hal ini menunjukkan bahwa peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara ini terdapat hasil karakteristik responden yang berdasarkan pendidikan yang mempunyai mayoritas tertinggi berpendidikan responden yaitu rentang pada berpendidikan Sarjana dibandingkan dengan Pascasarjana.

#### 4.1.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian

##### 1. Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Deskripsi variabel penelitian ini akan menunjukkan hasil yang diperoleh dari distribusi kuesioner penelitian dengan item yang berhubungan dengan kepuasan peserta. Adapun hasil deskripsi variabel penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut ini :

**Tabel 4.4 Skor Angket Kepuasan Peserta (Y)**

NO	Item Pertanyaan Kusioner Tentang Kepuasan Pesserta	STS		TS		KS		S		SS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya merasa puas terhadap program yang ditetapkan BPJS Ketenagakerjaan	0	0	2	2,5	4	4,5	38	44,5	40	48,5	84	100
2	Saya merasa puas terhadap aplikasi / teknologi informasi BPJS Ketenagakerjaan	0	0	2	2,5	2	2,5	37	43,5	43	51,5	84	100
3	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan	0	0	0	0	6	7	53	62,5	25	30,5	84	100
4	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta	0	0	2	2,5	14	16,5	50	58,5	18	22,5	84	100
5	Saya merasa puas terhadap kemudahan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta	0	0	6	7	27	31,5	32	38	19	23,5	84	100

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel 4.4 diatas diperoleh data tentang indikator kepuasan peserta dari data tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata jawaban responden memiliki nilai tertinggi 51,5% untuk jawaban sangat setuju (SS) dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor dua “Saya merasa puas terhadap aplikasi / teknologi informasi BPJS Ketenagakerjaan”. Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian kepuasan peserta yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui penilaian kepuasan peserta.

Kemudian diperoleh nilai tertinggi pada pilihan jawaban setuju (S) sebesar 62,5% dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor tiga “Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan”. Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian kepuasan peserta yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui penilaian kepuasan peserta.

Dan diperoleh nilai tertinggi pada pilihan jawaban kurang setuju (KS) sebesar 31,5%. dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor lima “Saya merasa puas terhadap kemudahan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta”. Hal ini menyimpulkan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi yang berkaitan kepada peserta melalui penilaian kepuasan peserta.

## 2. Variabel Pelayanan (X1)

Deskripsi variabel penelitian ini akan menunjukkan hasil yang diperoleh dari kuesioner penelitian dengan item yang berhubungan dengan pelayanan.

Adapun hasil deskripsi variabel penelitian ini dapat dikemukakan berikut ini :

**Tabel 4.5 Skor Angket Pelayanan (X1)**

NO	Item Pertanyaan Kusioner Tentang Pelayanan	STS		TS		KS		S		SS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Apakah kehandalan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cukup baik	0	0	0	0	3	3,5	39	46	42	50,5	84	100
2	Apakah penampilan pekerja BPJS Ketenagakerjaan cukup baik	0	0	0	0	0	0	27	32	57	68	84	100
3	Apakah kecepatan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cukup baik	0	0	0	0	8	9,5	55	65	21	25,5	84	100
4	Apakah kesopanan pekerja BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta cukup baik	0	0	0	0	19	22,5	54	63,5	11	14	84	100
5	Apakah pekerja BPJS Ketenagakerjaan memberikan	0	0	0	0	12	14	55	65	17	21	84	100

	pelayanan yang cepat kepada peserta												
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel 4.5 diatas diperoleh data tentang indikator pelayanan dari data tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata jawaban responden memiliki nilai tertinggi 68% untuk jawaban sangat setuju (SS) dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor dua “Apakah penampilan pekerja BPJS Ketenagakerjaan cukup baik”. Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian pelayanan yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui penilaian pelayanan.

Kemudian diperoleh nilai tertinggi pada pilihan jawaban setuju (S) sebesar 65% dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor tiga dan lima “Apakah kecepatan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cukup baik dan Apakah pekerja BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang cepat kepada peserta”. Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian pelayanan yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui penilaian pelayanan.

Dan diperoleh nilai tertinggi pada pilihan jawaban kurang setuju (KS) sebesar 22,5%. dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor empat “Apakah kesopanan pekerja BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta cukup baik“. Hal ini menyimpulkan K BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara masih belum memberikan rasa nyaman kepada peserta.

### **3. Variabel Fasilitas (X2)**

Deskripsi variabel penelitian ini akan menunjukkan hasil yang diperoleh dari kuesioner penelitian dengan item yang berhubungan dengan fasilitas. Adapun hasil deskripsi variabel penelitian ini dapat dikemukakan berikut ini:

**Tabel 4.6 Skor Angket Fasilitas (X2)**

NO	Item Pertanyaan Kusioner Tentang Fasilitas	STS		TS		KS		S		SS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan fasilitas jasa yang berkualitas	0	0	0	0	8	9,5	53	62,5	24	28	84	100
2	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, dan lainnya) sangat baik	0	0	2	2,5	14	16,5	53	62,5	16	18,5	84	100
3	BPJS Ketenagakerjaan memiliki peralatan perlengkapan dan sarana yang modern	0	0	6	7	27	31,5	32	38	20	23,5	84	100
4	kebersihan dan kerapian lingkungan BPJS Ketenagakerjaan	0	0	0	0	13	15	51	60	21	25	84	100
5	Tersedianya sarana umum di sekitar BPJS Ketenagakerjaan seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu dan lain-lain.	0	0	0	0	5	6	52	61	28	33	84	100

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel 4.6 diatas diperoleh data tentang indikator fasilitas dari data tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata jawaban responden memiliki nilai tertinggi 33% untuk jawaban sangat setuju (SS) dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor lima “Tersedianya sarana umum di sekitar BPJS Ketenagakerjaan seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu dan lain-lain”. Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian fasilitas yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui penilaian fasilitas.

Kemudian diperoleh nilai tertinggi pada pilihan jawaban setuju (S) sebesar 62,5% dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor satu dan dua “BPJS Ketenagakerjaan menyediakan fasilitas jasa yang berkualitas dan BPJS Ketenagakerjaan menyediakan sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket

pengaduan, dan lainnya) sangat baik”. Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian fasilitas yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui penilaian fasilitas.

Dan diperoleh nilai tertinggi pada pilihan jawaban kurang setuju (KS) sebesar 31,5%. dengan frekuensi jawaban tertinggi pada butir pernyataan nomor tiga “BPJS Ketenagakerjaan memiliki peralatan perlengkapan dan sarana yang modern”. Hal ini menyimpulkan bahwa penilaian fasilitas yang dilaksanakan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara mampu memberikan informasi kepada peserta melalui penilaian fasilitas.

## **4.2. Hasil Analisis Data**

### **4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik**

Dalam regresi linier berganda yang dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda. Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni :

- 1) Uji Normalitas
- 2) Uji Multikolinearitas
- 3) Uji Heterokedastistas

#### **4.2.1.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram

data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

Pengujian normalitas data yang dilakukan dengan membuat hipotesis nol ( $H_0$ ) untuk data berdistribusi normal dan hipotesis alternatif ( $H_A$ ) untuk data tidak berdistribusi normal. Data dikatakan memenuhi asumsi normalitas atau berdistribusi normal jika nilai signifikan dari hasil uji Kolmogorov – Smirnov lebih besar dari 0,05

**Tabel 4.7 Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39280908
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.064
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.143
		99% Confidence Interval
		Upper Bound .152

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 329836257.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan 0,200 lebih dari 0,05 artinya data memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji *Kolmogorov – Smirnov*.

#### 4.2.1.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantaranya variabel bebas, dengan ketentuan :

- a. Bila *tolerance* < 0,1 atau sama dengan *VIF* > 10 maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
- b. Bila *tolerance* > 0,1 atau sama dengan *VIF* < 10 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

**Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-.256	1.957		-.131	.896		
	Pelayanan	.172	.122	.109	1.410	.162	.567	1.762
	Fasilitas	.860	.086	.776	10.022	<.001	.567	1.762

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*) untuk variabel pelayanan (*X1*) sebesar 1,762 dan variabel fasilitas (*X2*) sebesar 1,762 dari masing - masing variabel independen memiliki nilai yang lebih kecil dari nilai 10. Demikian juga nilai *tolerance* pada variabel pelayanan (*X1*) sebesar 0,567 dan variabel fasilitas (*X2*) sebesar 0,567. Dari masing- masing variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di indikasikan dari nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,1 dan

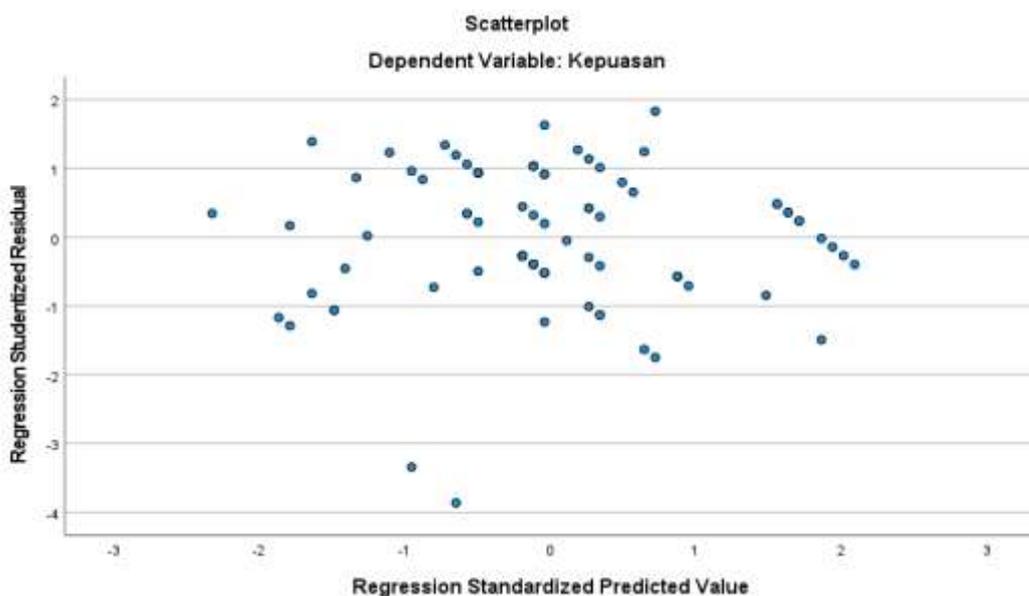
nilai VIF lebih kecil dari 10.

#### 4.2.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sugiyono, 2017), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Dengan hasil SPSS versi 27.00 yang digunakan maka dapat diperoleh hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Gambar 4.1 hasil uji heterokedastisitas diatas maka dapat disimpulkan bahwa penyebaran residul adalah tidak mengumpul hanya diatas atau di bawah angka 0 saja, hal tersebut dapat dilihat pada titik - titik yang menyebar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4.2.2 Regresi Linear Berganda

Model regresi linier berganda yang digunakan adalah kinerja pegawai sebagai variabel dependen dan motivasi kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja sebagai variabel indenpenden. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel dependen terhadap variabel indenpenden. Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 27.00.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.256	1.957		-.131	.896
	Pelayanan	.172	.122	.109	1.410	.162
	Fasilitas	.860	.086	.776	10.022	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 4.9 diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- 1) Konstanta = -0,256
- 2) Pelayanan = 0,172
- 3) Fasilitas = 0,860

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda dengan rumusa  $\alpha + \beta_{x1} + \beta_{x2} + \beta_{x3}$  sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = -0,256 + 0,172_1 + 0,860_2$$

Keterangan :

1. Konstanta sebesar -0,256 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen dianggap konstan maka peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara akan meningkat.
2.  $\beta_1$  sebesar 0,172 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa apabila pelayanan mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan sebesar 0,172 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
3.  $\beta_2$  sebesar 0,860 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa apabila fasilitas mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh kenaikan kepuasan sebesar 0,860 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

#### 4.2.3 Pengujian Hipotesis

##### 4.2.3.1 Uji t atau Uji Parsial

Untuk uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan dari masing - masing variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yaitu untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Dimana :

- t = nilai t hitung
- k = variabel independen
- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya pasangan rank

Bentuk pengujian :

- a.  $H_0 : r_s = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).
- b.  $H_a : r_s \neq 0$ , artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a.  $H_0$  diterima apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .
- b.  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

Dengan  $Df = n - k = 84 - 2 = 82$  dengan sig 5% dapat diketahui  $t_{tabel} < 1,66365$  Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS versi 27.00 maka diperoleh hasil uji statistik t sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.256	1.957		-.131	.896
	Pelayanan	.172	.122	.109	1.410	.162
	Fasilitas	.860	.086	.776	10.022	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

#### a) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diperoleh t hitung untuk variabel pelayanan sebesar 1,410 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak, di peroleh t tabel 1,66365. Dalam hal ini  $t_{hitung} = 1,410 < t_{tabel} = 1,66342$ . Ini berarti tidak terdapat pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,162 sedangkan taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig  $0,162 > 0,05$ , sehingga  $H_0$  di terima ini berarti tidak ada pengaruh

signifikan antara pelayanan dengan kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

#### **b) Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan**

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diperoleh t hitung untuk variabel fasilitas sebesar 10,022 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak di peroleh t tabel 11,66365. Dalam hal ini t hitung = 10,022 > t tabel = 1,66365. Ini berarti terdapat pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah <0,001 sedangkan taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig <0,001 < 0,05, sehingga H0 di tolak ini berarti ada pengaruh signifikan antara fasilitas dengan kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

#### **4.2.3.2 Uji F atau Uji Simultan**

Uji F atau juga disebut uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu motivasi kerja dan lingkungan kerja untuk dapat atau menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terkait yaitu kinerja. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 27.00, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik F (Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	423.939	2	211.970	106.634	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	161.013	81	1.988		
	Total	584.952	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

Dari tabel 4.11 diatas bisa dilihat bahwa nilai F adalah 106,634 kemudian nilai sig nya adalah <0,001.

Ho:  $\beta = 0$ , artinya pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

Ho  $\neq 0$ , artinya pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah :

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima, artinya pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak, artinya pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

Bedasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh F hitung untuk variable pelayanan dan fasilitas sebesar 106,634 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n-k-1$  ( $84 - 2 - 1 = 81$ ), di peroleh F tabel 3,11 Jika F hitung  $> F$  tabel maka didapat pengaruh antara variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan, demikian juga sebaliknya jika F hitung  $< F$  tabel maka tidak terdapat pengaruh antara

pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan, di dalam hal ini F hitung = 106,634 > F tabel = 3,11. Ini berarti terdapat pengaruh antara pengaruh antara pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas F yakni sig adalah <0,001 sedang taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig <0,001 < 0,05, sehingga  $H_0$  di tolak ini berarti ada pengaruh signifikan antara pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.

#### 4.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisiens determinasi ini berfungsi untuk mengetahui presentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam presentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta, makanya dapat diketahui melalui uji determinasi.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 <sup>a</sup>	.725	.718	1.40990

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,718 atau 71,8% yang berarti bahwa hubungan antara kepuasan dengan variabel bebasnya, pelayanan dan fasilitas adalah erat. Pada nilai R-Square dalam penelitian ini sebesar 0,725 yang berarti 72,5% variasi dari kinerja dijelaskan oleh variabel

bebas yaitu pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya 27,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian *standard error of the estimated* artinya mengukur variabel dari nilai yang diprediksi. *Standard error of the estimated* disebut juga standar diviasi. *Standard error of the estimated* dalam penelitian ini adalah sebesar 1,40990 dimana semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik dalam memprediksi kepuasan peserta.

### **4.3. Pembahasan**

Analisis hasil temuan ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada tiga (3) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

#### **4.3.1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 4.10 antara pelayanan terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara diketahui bahwa pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan yang artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara tidak cukup baik dalam melakukan pelayanan. Artinya jika pelayanan semakin baik maka akan semakin meningkat kepuasan peserta dan sebaliknya jika pelayanan yang kurang baik maka akan semakin menurun kepuasan peserta. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden pada variabel jmpelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta dari indikator kepuasan peserta pada butir pernyataan ke 2 karena “Apakah penampilan pekerja

BPJS Ketenagakerjaan cukup baik”. Hal ini sesuai dengan Hasil penelitian ini yang penulis lakukan ini sesuai dengan penelitian Putro, Samuel, Karina, & Brahmana (2014, hal.1-9), hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa jika pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

#### **4.3.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 4.10 antara fasilitas terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara diketahui bahwa fasilitas secara parsial ada pengaruh signifikan yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara sudah baik dalam kenyamanan melaksanakan pekerjaan. Artinya jika fasilitas peserta BPJS Ketenagakerjaan semakin baik maka akan semakin meningkat kepuasan peserta dan sebaliknya jika fasilitas yang kurang baik maka akan semakin menurun kepuasan peserta. Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden pada variabel fasilitas yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta pada butir pernyataan ke lima karena “Tersedianya sarana umum di sekitar BPJS Ketenagakerjaan seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu dan lain-lain”. kepuasan peserta dikatakan baik, apabila fasilitas yang dirasakan oleh peserta juga semakin baik. Dengan kata lain, kepuasan peserta yang baik dapat dipengaruhi fasilitas pada diri peserta. Dengan demikian fasilitas dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendongkrak kepuasan peserta. Penelitian ini didukung dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mayang Septa Mardiyani (2013) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan

Utara dalam menyediakan fasilitas yang memadai telah membawa dampak positif dalam membangun citra positif perusahaan di mata peserta. Fasilitas yang nyaman dan lengkap seperti tempat parkir yang memadai, toilet yang bersih, dan ruang tunggu yang nyaman tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis peserta, tetapi juga memberikan kesan bahwa perusahaan peduli dan memperhatikan kenyamanan peserta. Hal ini dapat membentuk persepsi positif terhadap BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga yang profesional dan peduli terhadap kebutuhan peserta, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta terhadap perusahaan.

Dengan demikian, investasi dalam fasilitas tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan peserta, tetapi juga pada reputasi dan citra perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus memantau dan meningkatkan kualitas fasilitas yang disediakan supaya bisa memenuhi ekspektasi peserta dan memperkuat hubungan jangka panjang antara BPJS Ketenagakerjaan dengan para pesertanya.

#### **4.3.3. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta**

Variabel pelayanan dan fasilitas secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara. Artinya jika pelayanan dan fasilitas semakin baik maka akan semakin meningkat kepuasan peserta dan sebaliknya jika pelayanan dan fasilitas yang kurang baik maka akan semakin menurun kepuasan peserta.

Berdasarkan Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurridho, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan dan fasilitas

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai *Adjusted R Square* dalam model regresi adalah 0,725 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan peserta (Y) dipengaruhi oleh pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) sebesar 72,5 % sedangkan sisanya 27,5 % dipengaruhi variabel atau faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi prioritas utama bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara untuk memastikan tingkat kepuasan peserta yang lebih tinggi, serta untuk mempertahankan reputasi dan kepercayaan peserta terhadap perusahaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga memperlihatkan pentingnya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Dengan mengumpulkan umpan balik dari peserta secara teratur, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan menyesuaikan strategi mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan peserta. Selain itu, adopsi teknologi dan inovasi dalam penyediaan pelayanan dan fasilitas juga dapat membantu perusahaan untuk tetap relevan dan bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif.

Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat dilakukan untuk menjelajahi lebih dalam tentang faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan peserta, seperti kejelasan informasi, responsivitas, atau kemudahan akses. Dengan memahami lebih baik dinamika kepuasan peserta, BPJS Ketenagakerjaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman peserta dan memperkuat posisinya di pasar.

Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya pelayanan dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan peserta, serta perlunya upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengadaptasi diri terhadap perubahan lingkungan bisnis.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara dalam penelitian ini menggunakan sampel 84 orang adalah sebagai berikut::

1. Secara parsial pelayanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara. Yang berarti bahwa meskipun pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Kota Medan Utara memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta, pengaruhnya tidak signifikan. Artinya, pelayanan yang diberikan cenderung memberikan dampak baik terhadap kepuasan peserta, tetapi dampaknya tidak begitu besar atau kuat.
2. Secara parsial fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara. Yang berarti bahwa fasilitas yang tersedia di kantor BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Kota Medan Utara memberikan dampak yang positif dan penting terhadap kepuasan peserta. Jadi, fasilitas tersebut berkontribusi besar dalam membuat peserta merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan di cabang tersebut.
3. Secara simultan pelayanan dan fasilitas dari masing - masing indikator berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara. Yang berarti bahwa baik

pelayanan maupun fasilitas di kantor BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Kota Medan Utara memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan peserta. Artinya, kedua faktor tersebut, yaitu pelayanan dan fasilitas, sama-sama berkontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan peserta secara statistik. Jadi, baik pelayanan maupun fasilitas dianggap sebagai faktor penting yang membuat peserta merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan di cabang tersebut.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam penelitian ini penulis dapat memberikan saran sebagai masukan yaitu sebagai berikut ini :

1. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik maka sebaiknya Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara memberikan sebuah penghargaan atas prestasi yang didapatkan, fasilitas yang memadai dan banyak lagi. Sehingga akan menimbulkan peningkatan kinerja pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara.
2. Untuk meningkatkan fasilitas yang baik maka sebaiknya Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara maka Perusahaan perlu meningkatkan kelengkapan peralatan / fasilitas agar peserta merasa puas untuk menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan.
3. Penelitian ini perlu dikembangkan lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta.

## **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan pelaksanaan yang dilakukan. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Pada penelitian ini hanya fokus pada variabel yang berhubungan dengan pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan peserta. sedangkan, masih banyak lagi faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta.
2. Jumlah responden didalam penelitian ini terbatas dan hanya sebanyak 84 orang.
3. Dalam melakukan penelitian ini penulis masih menemukan keterbatasan untuk melakukan penelitian salah satunya proses pengelolaan data dan informasi yang dapat diberikan responden melalui kuesioner terkadang masih belum baik dan sempurna. Maka hal ini merekomendasikan untuk penulis selanjutnya agar dapat lebih baik lagi dalam mengelola data sehingga akan mendapatkan hasil yang sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Tantri. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Rajagrafindo Persada.
- Andari, S. (2016). Pelayanan Sosial Panti Berbasis Agama dalam Merehabilitasi Penderita Skizofrenia. *Jurnal PKS*, 16(2), 195–208.
- Astuty, W., Zufriзал, Pasaribu, F., & Rahayu, S. (2021). The effects of customer relationship management, human resource competence and internal control systems on the effectiveness of supply chain management in the Indonesian public sector. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 595–602. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.6.001>
- bidin A. (2017). Опыт аудита обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации по разделу «Эпидемиологическая безопасность» No Title. *Вестник Росздравнадзора*, 4(1), 9–15.
- Callaghan, C. A., Brenner, M.B., T. K. y: (2000). *Callaghan, C. A., & Brenner, M.B., The Kidne y: Structural Overview in: Kidney at A Glance. Blackwell Science. Oxford. 2000.* (Oxford). Blackwell Science.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Gramedia.
- Chattananon, A., & Trimetsoontorn, J. (2020). Relationship Marketing: a Thai Case. *Markets, International Journal of Emerging*, 4(3), 252–274.
- Cresswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. Gaya Media.
- Dianto, I. W. (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake*. UNJ.
- Farisi, S., & Siswadi, Y. (2022). Peran Mediasi Kelelahan Emsional: Kepemimpinan, Self Efficacy dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 23(1), 23–45. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis23-37>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. BPFU Universitas Diponegoro.
- Glickman, C. D. (2016). *Supervision and Instructional Leadership Eighth Edition*. Allyn & Bacon.
- Goetsch, G., & Davis, D. (2013). *Quality Management, fourth Edition*. Incorporate.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Gultom, D. K., Purnama, N. I., & Arif, M. (2021). Structural Models of Customer Loyalty on Star Hotel in Medan, Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 233–245. <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i2.5862>
- Izmi Maghfira dan Asrizal Efendi. (2022). Efek mediasi kepuasan kerja pada pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan jufrizen. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 2(e-ISSN 2502-4175), 15.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. UMSU Press.
- kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing* (12th Editi). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kelima Belas Jilid I, terj. Bob Sabran, MM, Erlangga, Jakarta.
- Lubis, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Ejournal Polibatam*, 1(2), 86–97.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Salemba Empat.
- Moenir, M. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Sinar Grafika Offset.
- Morgan, R. (2014). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(5), 20–38.
- Mowen, C. J., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- NEL ARIANTY. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen handpone samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(02), 68–81.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- P. Ginting, B. S. D. G. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Manajemen Dan Bisnis*, 14(01), 21–33.

- Pakpahan, E. (2010). *Volume Penjualan*. Bina Initama.
- Palmatier, R. W., & Sridhar, S. (2017). *Marketing Strategy: Based on First Principles and Data Analytics*. United Kingdom: Macmillan.
- Purnomo, H. (2014). *Perencanaan dan Perancangan Fasilitas. Edisi Pertama*. Setijasa.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. \. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(9), 70–90.
- Ratminto, R., & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rifaldi, K., & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, 13(2).
- Rinaldi, W. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kelolaan Mesin ATM. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 284–293. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3778>
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Saputra, S., & Ariningsih, R. (2016). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 1–12.
- Sembiring, S., & Kusumawati, I. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 1–12.
- Sivesan, S. (2012). Impact of Relationship Marketing on Costumer Loyalty on Banking Sectors. *Jurnal of South Academic Research*, 2(3), 179–191.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *WIGA-Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Supriyono, R. A. (2013). *Akuntansi Manajemen 1 Konsep Dasar Akuntansi. Manajen dan Proses Perencanaan Edisi 1*. BPFE.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Andi.
- Triyono, W. & A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Budi Utama.
- Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi*. PT. Rajagrafindo Persada.
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996.
- Zeithaml, A., & Berry, K. (2016). *Problem and Stratgies in Service Marketing*. The Free Press.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 3429/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/1/6/2023

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl Medan

Medan, 1/6/2023

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alia Rahmadani  
NPM : 2005160125  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

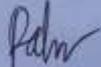
Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Untuk menigkat perkembangan usaha umkm  
Rencana Judul : 1. Pengaruh pelayanan, fasilitas dan kepuasan terhadap peserta BPJS ketenagakerjaan di cabang kota Medan Utara  
2. Pengaruh pelayanan dan perubahan sistem yang di berikan oleh kantor BPJS ketenagakerjaan terhadap peserta BPJS ketenaga kerjaan di cabang kota Medan Utara  
3. Strategi komunikasi pemasaran BPJS ketenagakerjaan di kota Medan Utara dalam mensosialisasikan program BPU (Bukan penerima upah)  
4. Strategi komunikasi pemasaran BPJS ketenagakerjaan kota Medan Utara dalam memberikan informasi pengajuan klaim usia 56 tahun.

Objek/Lokasi Penelitian : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

  
(Alia Rahmadani)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJLIS PENYIARAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMBU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 88/SK/DAN-PT/Akred/PT/022019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 822480 - 8224567 Fax. (061) 8225474 - 8231003  
http://feb.umsu.ac.id \*\* feb@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Nomor : 105 /IL3-AU/UMSU-05/ F / 2024  
Lampiran :  
Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN  
Medan, 30 Jumadil Akhir 1445 H  
12 Januari 2024 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan  
BPJS Ketenagakerjaan Cab. Medan Utara  
Jln. Marelan Tanah Enam Ratus  
Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Alla Rahmadani  
Npm : 2005160125  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VII (Tujuh)  
Judul : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Terhadap Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Cabang Medan Utara.

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Dekan

Dr. H. JANURI, SE., MM., MSI., CMA.  
NIDN : 0109086502

Tembusan :  
1. Pertinggal



 **BPJS**  
Ketenagakerjaan  
Panggil kami 

Nomor : B/89/012024 23 Januari 2024

Yth.  
Universitas Sumatera Utara  
di  
Jl Mukhtar Basri No. 3  
Medan

Perihal : Keizinan Pelaksanaan Riset Pendahuluan

Dengan hormat,  
Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara perihal izin Riset Pendahuluan dengan nomor surat 105/II.3—AU/UMSU—05/F/2024, maka dengan ini kami memberikan Izin kepada Mahasiswi tersebut dengan data sebagai berikut :

**Nama** : Alia Rahmadani  
**NPM** : 2005160125  
**Jurusan** : Manajemen  
**Semester** : VII (Tujuh)  
**Judul** : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Terhadap Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Medan Utara

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial  
Ketenagakerjaan  
Medan

Peraturan BPJS Ketenagakerjaan secara utuh dapat diunduh melalui aplikasi BPJS Ketenagakerjaan dan website [www.bpjskkn.go.id](http://www.bpjskkn.go.id)  
JL MARELAN RAYA NO 100, TANAH ENAM RATUS, KEC. MEGAN MARELAN, KOTA MEDAN,  
SUMATERA UTARA 20245  
Telp: 6041108 F: 061-4241108 [www.bpjskkn.go.id](http://www.bpjskkn.go.id)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari *Jumat*, 26 Januari 2024 menerangkan bahwa:

Nama : Alia Rahmadani  
N.P.M. : 2005160125  
Tempat / Tgl.Lahir : Medan-12 November 2002  
Alamat Rumah : Jln.Stasiun lor.Abadi 14A  
Judul Proposal : Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *Prof. Dr..Fajar Pasaribu SE.,MSi*

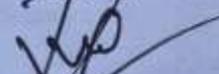
Medan, Jumat, 26 Januari 2024

TIM SEMINAR

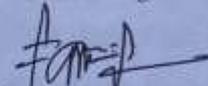
Ketua

  
Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

Sekretaris

  
Prof. Dr. J. Rizzen, SE., M.Si.

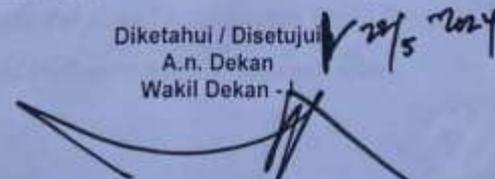
Pembimbing

  
Prof. Dr. Fajar Pasaribu SE., MSi

Pembimbing

  
Saprianal Manurung, SE., MA.

Diketahui / Disetujui  
A.n. Dekan  
Wakil Dekan -

  
Assoc. Prof. Ade Gunayann, SE., M.Si.  
NIDN : 0105087601



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini *Jumat, 26 Januari 2024* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen  
mencangkang bahwa :

Nama : Alia Rahmadani  
N.P.M. : 2005160125  
Tempat / Tgl.Lahir : Medan-12 November 2002  
Alamat Rumah : Jln.Stasiun lor.Abadi 14A  
Judul Proposal : Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs  
Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara.

(Setujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	.....
Bab I	Rumusan masalah
Bab II	.....
Bab III	.....
Lainnya	Gunde Meddy
Kesimpulan	<input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, *Jumat, 26 Januari 2024*

TIM SEMINAR

Ketua  
  
Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.  
Pembimbing

  
Prof. Dr. Pajar Pasaribu SE.,MSi

Sekretaris  
  
Prof. Dr. Jusuzen, SE.,M.Si.  
Pembanding

  
Saprinal Manurung, SE., MA.

UMSU

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : ALIA RAHMADANI  
Tempat /Tgl Lahir : Medan, 12 November 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl. Stasiun Lr. Abadi 14 A Belawan  
Anak Ke : 3 dari 4 bersaudara

### **Nama Orang Tua**

Ayah : Laminggus  
Ibu : Nurjamillah  
Alamat : Jl. Stasiun Lr. Abadi 14 A Belawan

### **Pendidikan Formal**

1. SD Negeri 060966 Belawan
2. SMP Hang Tuah 1 Belawan
3. SMA Hang Tuah 1 Medan
4. Kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara