

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR
CABANG KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh:

FAUZIAH HALIM

2110070530128

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi S1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Baiturrahmah

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG**

2025

UNIVERSITY OF BAITURRAHMAH

FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS

Thesis, July 2025

Fauziah Halim

The Influence of Service Quality on Participant Satisfaction of BPJS Employment Padang City Branch

xii + 153 Pages +33 Tables +3 Figures + 13 Appendices

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality (Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Empathy (X4), and Assurance (X5)) on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan participants in Padang City Branch. The number of respondents in this study was 100 people with a stratified random sampling technique. Research data collection was through a questionnaire with a Likert scale. The data analysis technique was multiple linear regression.

Based on the results of the research, the regression coefficient of the service quality variable on participant satisfaction was found to be $t_{count} > t_{table}$ with a significant level ($sig=0.000<0.05$) meaning that H_0 was rejected and H_1 was accepted. The Tangible Variable (X1) was $3.180>1.661$ and significant ($sig=0.002<0.05$), the Reliability Variable (X2) was $4.532>1.661$ and ($sig=0.000<0.05$), the Responsiveness Variable (X3) was $2.460>1.661$ and ($sig=0.016<0.05$), the Emphaty Variable (X4) was $2.443>1.661$ and ($sig=0.016<0.05$), and the Assurance Variable (X5) was $2.555>1.661$ and ($sig=0.012<0.05$). This shows that partially all variables have a positive and significant effect on Participant Satisfaction (Y) of the Padang City Branch of BPJS Employment.

Based on the f test, it is known that the calculated $f > f_{table}$ $19.439 > 3.09$ with a significance value of $0.000 < 0.05$. This shows that the Service Quality variable jointly influences the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan participants at the Padang City Branch.

The coefficient value of the determinant of Service Quality for BPJS Employment Participants in the Padang City Branch is shown by the r -square value of (0.508) 50.8%, this means that the contribution of service quality influencing the satisfaction of BPJS Employment Participants in the Padang City Branch is 50.8% while the remaining 49.2% is influenced by other variables.

Keyword **Customer satisfaction, BPJS Employment participant satisfaction**

References **44 (2012-2024)**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang.
Nama : Fauziah Halim
NPM : 2110070530128
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah di periksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada Tanggal 27 Agustus 2025

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Darman, M.Si.,Akt
NIDN : 1008065901

Afrida, S.E., M.M.,Akt
NIDN : 1007087003

Pengesahan
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN

Dr. Yefri Reswita, S.E., M.Si.,Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota
Padang.
Nama : Fauziah Halim
NPM : 2110070530128
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah di periksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim
Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam ujian komprehensif pada Tanggal 27 Agustus 2025

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Darman, M.Si.,Akt
NIDN : 1008065901

Afrida, S.E., M.M.,Akt
NIDN : 1007087003

Pengesahan
Ketua Program Studi Manajemen

Rina Febriani, S.E., M.Si
NIDN : 1008028401

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

NAMA : FAUZIAH HALIM

NPM : 2110070530128

Dinyatakan Lulus Pada Ujian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas

Baiturrahmah

Dengan Judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS

Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang.

Padang, 1 Oktober 2025

Tim Penguji

Tanda Tangan

- | | | |
|------------------|--|--------|
| 1. Ketua | : Amrullah, S.E., M.Si | 1..... |
| 2. Penguji I | : Dr. Yefri Reswita, S.E., M.Si.,
Akt | 2..... |
| 3. Penguji II | : Chandra Syahputra, S.E., M.M | 3..... |
| 4. Pembimbing I | : Drs. Darman, M.Si.,Akt | 4..... |
| 5. Pembimbing II | : Afrida, S.E., M.M.,Akt | 5..... |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	:	Fauziah Halim
Tempat & Tanggal Lahir	:	Payakumbuh, 22 April 2002
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi	:	Manajemen
Agama	:	Islam
Nama Ayah	:	Masri. S
Nama Ibu	:	Sumiatik
Anak Ke	:	3 (Tiga)
Alamat	:	Payakumbuh

RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | | |
|-----------------------------|---|------------|
| 1. SDN 36 PAYAKUMBUH | : | Tahun 2014 |
| 2. SMPN 2 PAYAKUMBUH | : | Tahun 2017 |
| 3. SMAN 1 PAYAKUMBUH | : | Tahun 2020 |
| 4. UNIVERSITAS BAITURRAHMAH | : | Tahun 2025 |

MOTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya".

(Q.S Al-Baqarah : 286)

*"Perang telah usai, aku bisa pulang, kubaringkan panah dan berteriak
Menang"*

(Diakhir Perang-Nadin Amizah)

*"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang
menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedilah secukupnya,
rayakan perasaan mu sebagai manusia"*

(Baskara Putra–Hindia)

*'Skripsi bukan tentang siapa yang pintar, tapi siapa yang kuat mental. Skripsi itu
seperti cinta, datang terlambat tapi tetap harus diselesaikan.'*

"Kesalahan terbesar seseorang adalah menganggap bahwa masih ada hari esok."

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Untuk dua insan paling mulia dalam hidupku, Ayah dan Ibu. Terima kasih telah menjadi rumah pertama, tempat doa-doa pertama, dan cinta pertama dalam hidup penulis. Segala pencapaian ini bukan hanya milik penulis, tetapi juga milik kalian yang tak pernah lelah mendampingi, mendoakan, dan mencintai tanpa syarat. Semoga setiap langkah penulis ke depan bisa menjadi bayangan kecil dari perjuangan besar kalian. Untuk Ayah, pahlawan dalam

diam yang cintanya tak selalu diucapkan, tapi selalu terasa. Langkah-langkahmu adalah jalan yang kupijak hari ini. Ketegasanmu mengajarkan penulis keberanian, dan kesabaranmu mengajarkan penulis ketaguhan. Terimakasih telah menjadi pelindung pertama dan guru kehidupan yang tak pernah lelah membimbing penulis. Untuk Ibu, wanita paling kuat dan paling lembut yang pernah penulis temui. Dari rahimmu penulis lahir, dari pelukmu penulis tumbuh, dan dari doamu penulis berdiri hari ini. Tak ada kata yang bisa membalas cintamu, tapi izinkan penulis menuliskan namamu dalam setiap syukurku. Terimakasih telah mencintai tanpa henti, bahkan ketika penulis belum tahu bagaimana caranya mencintai kembali. Dengan segenap cinta dan rasa hormat, penulis persembahkan karya ini untuk Ayah dan Ibu, yang selalu menjadi alasan terindah dalam setiap hembusan nafasku.

2. Kepada Keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tak tergantikan. disetiap langkah Perjuangan Ini.
3. Kepada Dosen Pembimbing I bapak Drs. Darman, M.Si.,Akt terimakasih atas ilmu, kesabaran, ketegasan, dan bimbingan yang tiada henti. Telah mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Dan Kepada Dosen Pembimbing II ibu Afrida, S.E., M.M.,Akt yang telah meluangkan waktu, perhatian, serta pandangan berharga yang memperkaya proses skripsi ini, kehangatan dan dorongan ibu menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis.
4. Teruntuk Kakakku tersayang Dwi Rahayu, A.Md.T. Terima kasih telah menjadi cahaya dalam setiap langkah penulis ketika penulis hampir menyerah dan kehilangan arah. Dalam perjalanan panjang yang penuh ragu dan lelah ini, kakak adalah satu-satunya yang tak pernah lelah bertanya: “Bagaimana skripsimu?”. Di saat semua orang sibuk dengan urusannya masing-masing, hanya kakak yang hadir menyempatkan waktu, memberikan perhatian, memberikan semangat, dan menawarkan bantuan tanpa penulis minta. Kakak bukan hanya saudara, tapi juga sahabat, penopang, dan penyemangat terbaik sepanjang perjalanan ini. Segala dukungan, perhatian, dan bantuanmu tidak akan pernah penulis lupakan. Di balik lembaran skripsi ini, ada jejak ikhlasmu yang tak terhitung. Tanpamu, mungkin penulis tak akan sampai sejauh ini.

5. Teruntuk Jesica Amanda, S.M, teman seperjalanan yang menjadi bagian paling berharga dalam kisah ini. Terimakasih telah menjadi bahu untuk bersandar, telinga yang setia mendengar, dan tawa di tengah penatnya perjuangan. Kita melewati begitu banyak hal, dari tugas menumpuk, kegelisahan sebelum ujian, hingga malam-malam penuh keluh kesah dan harapan. Kau bukan hanya teman, tapi saudara jiwa dalam senyap, yang sama-sama berjuang dan bahkan sampai di titik ini dengan lulus di tahun yang sama. Perjalanan ini tak akan seindah ini tanpamu. Karya ini, sekecil apa pun nilainya, ini adalah bukti bahwa perjuangan kita nyata, dan persahabatan ini selalu hidup dalam kenangan. Semoga langkah kita ke depan tetap berdampingan, meski jalannya nanti mungkin berbeda.
6. Teruntuk sahabatku Angelia Putriadi, S.Tr.Kes, terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini. Meskipun komunikasi di antara kita tidak selalu berjalan dengan lancar dan teratur, kontribusi serta masukan yang diberikan sangat berarti dan turut membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terimakasih atas kesediaannya meluangkan waktu dan tenaga di tengah kesibukan yang ada. Semoga kebaikan dan bantuan mendapat balasan yang setimpal.
7. Untuk seseorang yang namanya tak bisa penulis tuliskan, tapi kehadirannya tertanam kuat dalam setiap halaman perjuangan ini. Terimakasih karena selalu ada, di saat penulis terpuruk, ketika dunia terasa terlalu sunyi untuk mendengar. Saat air mata tak bisa kuceritakan kepada siapa pun, kepadamulah akhirnya semua beban ini bisa kutumpahkan, tanpa takut dihakimi, tanpa perlu kata-kata sempurna. Bahkan di hari bahagia yang telah lama kunanti, ketika kenyataan justru membuatku menangis, kaulah yang mengingatkanku “bahwa tak apa-apa merasa sedih”, bahkan di hari yang katanya harus penuh tawa. Karena menerima perasaan, sesakit apa pun, itu adalah bentuk keberanian. Untukmu, terimakasih telah menjadi pelabuhan paling tenang di antara badai yang tak pernah bisa kutebak datangnya.
8. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri **Fauziah Halim** yang masih bertahan. Terimakasih untuk tak pernah menyerah, meski berkali-kali ingin berhenti. Masih tetap bangun di pagi hari, meski semalam penuh dengan

tangis yang sunyi. Terimakasih, karena tetap memilih hidup di saat tak ada yang tahu betapa beratnya bernapas, di saat dunia terus berjalan tanpa menoleh ke arah luka yang kusimpan diam-diam. Tak semua hal berjalan sesuai rencana, terimakasih karena tak lari dan menghadapi semuanya, meski dengan langkah tertatih. Terimakasih untuk pelukan yang tak pernah datang dari luar, tapi selalu bisa untuk diriku sendiri. Untuk tawa yang di paksakan demi tetap terlihat baik-baik saja, dan untuk air mata yang jatuh diam-diam tanpa siapa pun tahu betapa rapuhnya diri ini saat itu. Terimakasih karena masih percaya pada cahaya, meski sering terjebak dalam gelap. Dan karena di balik semua rasa sakit yang kupendam rapi, diri ini masih bisa berkata: *“Aku layak bahagia, dan aku pantas dicintai, terutama oleh diriku sendiri”*.

Salam

Fauziah Halim

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fauziah Halim
NPM : 2110070530128
Program Studi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Konsentrasi : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang.

Apabila dikemudian hari terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 1 Oktober 2025
Yang menyatakan

Materai
10.000

Fauziah Halim
2110070530128

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk pencapaian gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Baiturrahmah.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari tahap awal sampai pada tahap akhir penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi:

1. Ibu Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah yang telah memberikan dukungan kepada saya menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah;
2. Ibu Rina Febriani, S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen dan Bapak Chandra Syaputra, S.E., MM selaku Sekretaris Prodi Manajemen yang telah memfasilitasi dari tahap penulisan proposal hingga pelaksanaan seminar hasil;
3. Bapak Drs. Darman, M.Si., Akt, dan Ibu Afrida, S.E., MM, Akt, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;

4. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukugan material dan moral; dan
5. Rekan-rekan seangkatan, sahabat, dan semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi pengembangan ilmu

Padang, Januari 2025

Fauziah Halim

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	19
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	22

2.4	Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1	Hubungan Antar Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.2	Hubungan Antara Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.3	Hubungan Antara Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.4	Hubungan Antara Perhatian (<i>Emphaty</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.4.5	Hubungan Antara Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.4.6	Hubungan Antara Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Empati (<i>Emphaty</i>), Dan Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.5	Kerangka Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Lokasi Penelitian & Waktu Penelitian.....	40
3.3	Variabel Penelitian	40
3.1.1	Variabel Independen (variabel bebas (X))	41
3.1.2	Variabel Dependen (variabel terikat (Y))	41
3.2	Populasi Dan Sampel.....	41
3.2.1	Populasi.....	41

3.2.2	Sampel.....	41
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.3	Jenis data Dan Sumber Data.....	43
3.3.1	Jenis Data	43
3.3.2	Sumber Data.....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5	Defenisi Operasional	45
3.6	Instrumen Penelitian	48
3.7	Teknik Analisi Data.....	49
3.7.1	Analisis Kuantitatif	49
3.7.2	Uji Kualitas Data.....	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	52
3.8	Analisis Statistik Inferensial	54
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.8.2	Uji Parsial (Uji-t).....	55
3.8.3	Uji Simultan (Uji f)	56
3.8.4	Uji Determinasi (r)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1	Profil Singkat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	58
4.2	Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	59
4.2.1	Visi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.....	59
4.2.2	Misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	59

4.3	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	59
4.4	Karakteristik Responden.....	60
4.4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
4.4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	62
4.4.5	Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	63
4.4.6	Karakteristik Berdasarkan Jenis Klaim.....	63
4.5	Uji Instrumen.....	63
4.5.1	Uji Validitas	64
4.5.2	Uji Reliabilitas	69
4.6	Analisis Deskriptif Penelitian.....	70
4.6.1	Analisis Deskriptif Kepuasan Peserta (Y).....	70
4.6.2	Deskriptif <i>Tangible</i> (X1).....	71
4.6.3	Deskriptif <i>Reliability</i> (X2)	73
4.6.4	Deskriptif <i>Responsiveness</i> (X3).....	74
4.6.5	Deskriptif <i>Emphaty</i> (X4).....	75
4.6.6	Deskriptif <i>Assurance</i> (X5)	76
4.7	Uji Asumsi Klasik	77
4.7.1	Uji Normalitas.....	77
4.7.2	Uji Multikolinearitas	79
4.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	80

4.7.4	Uji Autokorelasi	81
4.8	Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.8.1	Uji T (Parsial).....	83
4.8.2	Uji F (Simultan)	85
4.9	Uji Koefisien Determinasi	86
4.10	Hasil dan Pembahasan	86
4.10.1	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	86
4.10.2	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	87
4.10.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	88
4.10.4	Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	88
4.10.5	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	89
4.10.6	Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Resposiveness, Emphaty, Dan Assurance</i> Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	90
BAB V PENUTUP		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Implikasi	92
5.2.1	Bagi Peneliti.....	95
5.2.2	Bagi Akademik.....	95

5.2.3	Bagi BPJS Ketenagakerjaan.....	95
5.2.4	Bagi Peneliti Selanjutnya	96
5.3	Keterbatasan Penelitian	96
5.4	Saran Penelitian	97
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengklaim Kartu BPJS Ketenagakerjan.....	3
Tabel 1. 2 Survei Awal Variabel Kepuasan Peserta	7
Tabel 1. 3 Survei Awal Variabel Kualitas Pelayanan Pada	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Kerangka Penelitian	43
Tabel 3. 2 Skala Likert	48
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	63
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Klaim	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta (Y).....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Tangible (X1).....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Reliability (X2)	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Responsiveness	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Emphaty (X4).....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Assurance (X5)	68
Tabel 4. 13 Hasil Reliabilitas	69
Tabel 4. 14 Deskriptif Kepuasan Peserta	70

Tabel 4. 15 Deskriptif Kepuasan Peserta	72
Tabel 4. 16 Deskriptif Reliability.....	73
Tabel 4. 17 Deskriptif <i>Responsiveness</i>	74
Tabel 4. 18 Deskriptif <i>Emphaty</i>	75
Tabel 4. 19 Deskriptif <i>Assurance</i>	76
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	79
Tabel 4. 22 Hasil Uji Autokorelasi	81
Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4. 24 Hasil Uji T (Parsial)	83
Tabel 4. 25 Hasil Uji F (Simultan).....	85
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang ..	60
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2. Permintaan Data Awal.....	109
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 4. Olahan Data	111
Lampiran 5. Uji Validitas Data	128
Lampiran 6. Tabulasi Penelitian	135
Lampiran 7. Lampiran T Tabel	144
Lampiran 8. Lampiran F Tabel	145
Lampiran 9. SAPS.....	146
Lampiran 10. Turnitin	148
Lampiran 11. Kartu Bimbingan	150
Lampiran 12. Kartu Peserta Seminar Proposal	152
Lampiran 13. Dokumentasi.....	153

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi. Kondisi ini mendorong penyelenggara layanan publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat, khususnya para pengguna jasa. Dalam sektor jasa, kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil penilaian terhadap kesesuaian antara harapan dan realitas yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau layanan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga publik yang menyelenggarakan program asuransi sosial berskala nasional berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Berdasarkan peraturan tersebut, BPJS berstatus sebagai badan hukum nirlaba. Transformasi dari PT Askes Indonesia dan PT Jamsostek menjadi BPJS dilaksanakan secara bertahap, di mana pada awal 2014 PT Askes berubah menjadi BPJS Kesehatan, dan pada tahun 2015 PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Sejak 1 Januari 2014, BPJS Ketenagakerjaan melaksanakan berbagai program perlindungan bagi tenaga kerja di Indonesia, baik di sektor formal maupun informal. Program tersebut meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP), yang dirancang untuk memberikan rasa aman serta perlindungan terhadap risiko sosial-ekonomi yang mungkin dihadapi pekerja. JHT memberikan manfaat berupa

uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total, dengan iuran bulanan yang dihitung berdasarkan persentase penghasilan pekerja. Dana JHT dapat dicairkan penuh ketika peserta mencapai usia 56 tahun, atau sebagian (maksimal 10% dari saldo) jika masa kepesertaan telah mencapai 10 tahun.

JKK memberikan perlindungan berupa santunan tunai dan layanan kesehatan bagi peserta yang mengalami kecelakaan kerja atau penyakit akibat lingkungan kerja, mencakup insiden yang terjadi di tempat kerja, perjalanan dinas, atau perjalanan menuju maupun dari tempat kerja. BPJS Ketenagakerjaan tidak menanggung biaya kecelakaan tunggal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, yang menjadi tanggungan BPJS Kesehatan.

JKM merupakan santunan uang tunai kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja, yang mencakup biaya pemakaman, santunan tunai, dan beasiswa pendidikan untuk anak peserta. Sementara itu, JP bertujuan mempertahankan kelayakan hidup peserta atau ahli waris dengan memberikan penghasilan bulanan setelah peserta pensiun, mengalami cacat total, atau meninggal dunia, di mana pencairan JP baru dapat dilakukan saat peserta berusia 59 tahun.

Seluruh ketentuan tersebut berlaku di setiap kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan, termasuk Kantor Cabang Kota Padang yang memiliki peran penting dalam memastikan seluruh program tersosialisasikan dengan baik kepada pekerja. Kantor cabang tersebut juga menyediakan informasi tertulis mengenai persyaratan klaim, sehingga peserta dapat mengakses dan memahami ketentuan yang berlaku secara lebih mudah.

Berikut jumlah pengajuan klaim yang telah dilakukan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang pada periode 2023-2024.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengklaim Kartu BPJS Ketenagakerjaan

No.	Keterangan	Tahun 2023	Tahun 2024
1.	Jaminan Hari Tua (JHT)	34.723	20.962
2.	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	1.250	1.889
3.	Jaminan Kematian (JKM)	285	364
4.	Jaminan Pensiun (JP)	666	720
Total		36.924	23.935

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah peserta yang mengajukan Jaminan Hari Tua (JHT) pada tahun 2024 mengalami penurunan sebesar 13.761 dibandingkan tahun sebelumnya. Sebaliknya, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) pada tahun 2024 menunjukkan peningkatan sebesar 639, Jaminan Kematian (JKM) meningkat sebesar 79, dan Jaminan Pensiun (JP) mengalami kenaikan sebesar 54 dibandingkan tahun sebelumnya.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang telah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menyediakan layanan klaim secara daring melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi ini memungkinkan peserta mengakses berbagai informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Namun, kenyataannya masih terdapat banyak peserta yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur klaim online, sehingga mereka tetap memilih datang langsung untuk mengurus pengajuan klaim. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap sistem klaim daring yang dinilai kurang jelas atau sulit digunakan.

Butar et al. (2024) mengemukakan bahwa perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan tidak hanya memperoleh keuntungan yang lebih besar, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara optimal. Oleh karena itu, memenuhi harapan pelanggan secara efektif menjadi strategi penting dalam mencapai tingkat kepuasan yang tinggi.

Sejalan dengan itu, Mirna et al. (2024) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi konsumen terhadap kinerja produk atau jasa yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Sementara itu, Lupiyoadi dan Hamdan dalam Rahmayanie et al. (2024) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya.

Zeithaml dan Bitner dalam Firmansyah (2018) mengidentifikasi sejumlah faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, di antaranya kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kondisi situasional, serta karakteristik pribadi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan, menggunakan produk berkualitas, memperoleh harga yang kompetitif, dan menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan pribadi maupun situasi yang dihadapi.

Di sisi lain, pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang masih menghadapi berbagai permasalahan. Antrian panjang membuat peserta harus menunggu lama, sementara melalui kotak saran online, masih terdapat keluhan terkait sikap pegawai yang kurang ramah, lamanya proses wawancara untuk klaim di atas Rp10 juta, minimnya informasi prosedur klaim, hingga keharusan mengulang proses klaim berkali-kali. Kondisi ini mencerminkan

rendahnya efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Papua (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi profesionalisme perusahaan, sedangkan pelayanan yang buruk akan menimbulkan kesan kurang profesional.

Sejalan dengan hal tersebut, Parasuraman dalam Arsi dan Krisnawati (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan terhadap layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Dimensi kualitas layanan berasal dari unsur-unsur yang diungkapkan oleh Tjiptono & Chandra dalam Khotimah (2022) yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan).

Indikator bukti fisik menurut Tjiptono (2015:115) yaitu ketersediaan fasilitas, kemampuan perusahaan menyediakan saran. Indikator emphati menurut Tjiptono (2015:115) yaitu melayani sepenuh hati, melakukan pendekatan persuasif. Menurut Tjiptono (2015:114) indikator kehandalan yaitu ketepatan dalam memberikan pelayanan, ketersediaan fasilitas. Indikator daya tanggap menurut (Tjiptono, 2012:175) yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, semua keluhan konsumen/pelanggan direspon petugas, dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Dan Menurut Terry, George R & Rue, Leslie W (2015:115) indikator jaminan adalah jaminan keamanan transaksi dan keyakinan atas terjaganya kerahasiaan identitas pribadi.

Hal ini sejalan dengan kondisi pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang, khususnya dalam proses pengklaiman yang kerap menimbulkan permasalahan. Masing-masing program BPJS Ketenagakerjaan memiliki prosedur klaim tersendiri, dan pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang berupaya memberikan panduan serta pendampingan langsung agar peserta memahami langkah-langkah yang harus ditempuh.

Pada proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), peserta dapat datang ke kantor BPJS dengan membawa dokumen yang diperlukan, seperti KTP, NPWP, kartu peserta BPJS, serta surat pengunduran diri atau pemberhentian dari perusahaan. Setelah mengambil nomor antrian, peserta menunggu hingga dilayani oleh *customer service* yang memproses klaim tersebut. Meskipun proses klaim JHT relatif cepat, kendala seperti masalah validasi data terkadang menyebabkan keterlambatan, sehingga dapat menghambat kelancaran dan efisiensi layanan.

Untuk klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang memastikan peserta yang mengalami kecelakaan kerja mendapatkan perawatan medis dan penggantian biaya yang sesuai. Proses klaim melibatkan pemeriksaan oleh tim medis dan pengajuan laporan kecelakaan kerja. Walaupun pelayanan medis umumnya berjalan baik, kendala administratif seperti keterlambatan penerbitan surat keterangan atau ketidaklengkapan dokumen sering kali menghambat kelancaran klaim.

Pada klaim Jaminan Kematian (JKM), BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang berupaya memberikan layanan yang cepat dan responsif mengingat klaim ini diajukan dalam situasi emosional yang berat bagi keluarga. Persyaratan umumnya mencakup akta kematian, surat keterangan ahli waris, dan dokumen

pendukung lainnya. Namun, kelengkapan dokumen yang sering kali kurang dari pihak keluarga menjadi hambatan dalam proses pencairan klaim.

Sementara itu, klaim Jaminan Pensiun (JP) diperuntukkan bagi peserta yang memasuki usia pensiun dan berhak menerima manfaat pensiun. Proses ini memerlukan verifikasi usia dan masa kepesertaan. Meski pihak BPJS telah memberikan penjelasan, beberapa peserta mengalami kesulitan dalam memahami prosedur atau menemukan ketidaksesuaian data dalam sistem, sehingga menimbulkan kebingungan terkait pilihan manfaat yang tersedia.

Selain itu, alur pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang dimulai dari interaksi peserta dengan petugas keamanan (satpam) yang mengarahkan ke layanan yang sesuai. Namun, terdapat keluhan dari peserta yang hanya ingin memperoleh informasi sederhana tetapi tetap diwajibkan mengambil nomor antrian. Kondisi ini dianggap kurang efisien, karena informasi tersebut sebenarnya dapat disampaikan langsung oleh petugas keamanan tanpa prosedur antrian. Situasi ini memicu persepsi bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta.

Berikut hasil survei awal tentang kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan menyebarkan kuesioner dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Survei Awal Variabel Kepuasan Peserta

No.	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	Saya merasa puas dengan terealisasinya program dari kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	11	36,7	19	63,3	30	100
2.	Saya merasa karyawan menyampaikan arahan/informasi dengan baik	9	30	21	70,0	30	100

No.	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		f	%	f	%	f	%
3.	Saya tertarik merekomendasikan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang pada orang lain	8	26,7	22	73,3	30	100
4.	Saya merasa petugas memberikan tanggapan yang efektif terhadap keluhan peserta	10	33,3	20	66,7	30	100
Rata-rata		31,67		68,33%		100	

Sumber: Servei Awal

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat dari 30 responden yang mengisi survei awal didapatkan rata-rata responden yang menjawab “**IYA**” sebesar 31,67%. Artinya kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang cukup baik. Kemudian dari 30 responden yang menjawab “**TIDAK**” dengan rata-rata 68,33%. Artinya masih ada beberapa peserta yang meganggap kepuasan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang masih kurang baik dan perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Pada penelitian ini peneliti juga melakukan survei awal kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Survei Awal Variabel Kualitas Pelayanan Pada

No.	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		f	%	f	%	f	%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)							
1.	Saya merasa pakaian karyawan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang rapi dan bersih	15	50	15	50	30	100
2.	Saya merasa ruang tunggu BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang tersedia dan memadai	14	46,7	16	53,3	30	100
3.	Saya merasa kebersihan kantor BPJS Ketenagakerjaan	16	53,3	14	46,7	30	100

No.	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		f	%	f	%	f	%
	Cabang Kota Padang sangat baik dan terjaga						
Kehandalan (Reliability)							
4.	Saya merasa pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang sesuai dengan kebutuhan saya	13	43,3	17	56,7	30	100
5.	Saya menerima informasi yang lengkap dan jelas mengenai pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	12	40	18	60	30	100
6.	karyawan mampu menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan akurat	15	50	15	50	30	100
Empati (Empathy)							
7.	Saya merasa petugas memberikan pelayanan dengan benar	15	50	15	50	30	100
8.	Saya merasa petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang menangani dengan sikap yang ramah	14	46,7	16	53,3	30	100
9.	Saya merasa karyawan memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan nasabah	13	43,3	17	56,7	30	100
Daya Tanggap (Responsiveness)							
10.	Saya merasa petugas melakukan layanan dengan tepat	14	46,7	16	53,3	30	100
11.	Saya merasa petugas melakukan layanan dengan cepat	10	33,3	20	66,7	30	100
12.	Saya merasa petugas melakukan layanan dengan cermat	15	50	15	50	30	100
13.	Saya merasa petugas selalu merespon nasabah yang mengajukan permohonan klaim	15	50	15	50	30	100
14.	Saya merasa petugas merespon semua keluhan nasabah	16	53,3	14	46,7	30	100

No.	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		f	%	f			f
15.	Saya menerima layanan tepat waktu	8	26,7	22	73,3	30	100
Jaminan (Assurance)							
16.	Saya merasa percaya kepada karyawan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	15	50	15	50	30	100
17.	Saya mendapatkan jaminan atas keamanan dalam pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang	18	60	12	40	30	100
Rata-rata		46,66		53,34		100	

Sumber: Servei Awal

Dari hasil survei awal diatas, dapat dilihat yang bahwa kualitas pelayanan dimana dimensi (*tangible, reliability, emphaty, responsiveness, dan assurance*), sudah di masukkan untuk menjadi pertanyaan dan rata-rata semua responden menjawab “**IYA**” sebesar 46,66% dan yang menjawab “**TIDAK**” sebesar 53,34% dari 30 responden. Mayoritas dari responden menyatakan tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Muhammad Yusuf (2017) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan (studi kasus Di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang?
6. Bagaimana pengaruh *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang.

4. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu yang dipelajari dan pemahaman peneliti mengenai kepuasan pelanggan. Sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan akan dunia bisnis.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan menjadi pertimbangan bagi perusahaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya peserta BPJS Ketenagakerjaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian lain yang tertarik dengan bidang penelitian yang sama berhubungan kepuasan pelanggan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kepuasan Pelanggan

2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan realitas layanan atau produk yang mereka terima. Tingkat kepuasan ini menjadi indikator penting untuk mengukur sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam industri jasa, pencapaian kepuasan pelanggan menuntut pengelolaan kualitas pelayanan yang optimal. Pelayanan yang unggul tidak hanya mampu menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, tetapi juga mengurangi tingkat kehilangan pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif yang tidak semata-mata bergantung pada harga (Juleha Ritonga & Girsang, 2019).

Menurut Manado et al. (n.d.), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja atau pelayanan yang diterima dengan harapan atau keinginannya. Senada dengan itu, Monica dan Marlius (2023) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor penting untuk menjaga loyalitas, yang berimplikasi langsung pada keberlangsungan usaha. Herlambang dalam Bahari & Basalamah (2019) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah terjadi ketika terdapat kesesuaian antara kinerja atau hasil yang diterima dengan ekspektasi awal. Dengan kata lain, kepuasan timbul dari selisih antara harapan dan kenyataan yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga jaminan mutu menjadi prioritas utama perusahaan dalam mempertahankan daya saing (Monica & Marlius, 2023). Sejalan dengan pandangan tersebut, S et al. (2023) menekankan bahwa kepuasan erat kaitannya dengan pengalaman pelanggan saat menerima layanan, serta sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan yang timbul berhubungan dengan produk atau jasa dan membandingkan kinerja setelah menggunakan jasa atau produk. Pelanggan membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman sebelumnya, seperti menanyakan kepada teman atau keluarga yang sudah membeli atau menggunakan jasa, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Pengalaman konsumen yang positif sebagai respon sangat terkait dengan niat penggunaan ulang dan merekomendasikan dari mulut ke mulut.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Firmansyah (2018) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.

2. Kualitas Produk

Yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas.

3. Harga

Yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.

4. Faktor Situasi

Yaitu keadaan yang dialami pelanggan.

5. Faktor Pribadi Dari Pelanggan

Yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.

2.1.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang puas cenderung akan kembali untuk melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang mempengaruhi keputusan mereka untuk melakukan transaksi kembali yang pada gilirannya berdampak pada volume penjualan perusahaan.

Menurut Zuraidah (2021) ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan antara lain:

1. Kualitas pelayanan, dalam bisnis jasa, pelayanan yang baik menjadi prioritas utama. Pelanggan mengharapkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan perusahaan bersaing untuk memberikan pengalaman terbaik agar pelanggan merasa dihargai.
2. Emosional, pelanggan merasa dihargai dan percaya bahwa orang lain akan mengagumi mereka jika menggunakan produk atau layanan dengan tingkat kepuasan yang tinggi.
3. Harga, semakin tinggi harga suatu produk atau layanan, pelanggan akan memiliki ekspektasi yang lebih besar, sedangkan jika perusahaan

menawarkan harga yang lebih murah dengan kualitas yang setara, pelanggan cenderung memberikan penilaian yang lebih positif.

4. Biaya, pelanggan cenderung lebih puas jika tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan pelayanan yang memadai.

2.1.4 Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan

Menurut Nadya Rizki Mirella et al. (2022) ada lima elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Harapan (*Expectations*).

Harapan pelanggan terhadap suatu layanan terbentuk sebelum transaksi. Ketika transaksi dilakukan, pelanggan berharap bahwa layanan yang diterima sesuai dengan harapan, keyakinan, dan keinginan mereka. Jika layanan tersebut memenuhi ekspektasi pelanggan akan merasa puas.

2. Kinerja (*Performance*).

Pada pengalaman pelanggan terhadap kinerja aktual layanan saat digunakan tanpa terpengaruh oleh harapan mereka. Jika kinerja layanan memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas.

3. Perbandingan (*Comparison*).

Pelanggan membandingkan harapan mereka terhadap kinerja layanan sebelum transaksi dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual setelah digunakan. Kepuasan tercapai ketika kinerja layanan sesuai dengan atau melebihi ekspektasi konsumen.

4. Pengalaman (*Experience*).

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka dengan layanan sebelumnya yang mungkin berbeda dari layanan lainnya.

5. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*).

Konfirmasi terjadi jika harapan pelanggan sesuai dengan kinerja layanan, sedangkan diskonfirmasi terjadi jika harapan pelanggan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja layanan yang diterima.

2.1.5 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Yusuf (2019) indikator indikator dari kepuasan pelanggan adalah:

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

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi, salah satunya adalah tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pelanggan. Sunyoto dalam Ardista (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai apakah suatu barang atau jasa memiliki nilai guna sesuai ekspektasi. Dengan kata lain, sebuah produk atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila mampu berfungsi dan memberikan manfaat sebagaimana yang diinginkan konsumen.

Faturochman & Mubarak (2023) menambahkan bahwa dalam industri jasa, kualitas atau mutu mencakup penyediaan produk maupun layanan sesuai standar yang berlaku, serta penyampaian yang minimal dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai tingkat kesesuaian antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang benar-benar mereka terima, baik pada perusahaan maupun institusi non-perusahaan.

Sementara itu, Dharman dalam Satriady (2022) menegaskan bahwa dari sudut pandang penyedia jasa, kualitas pelayanan merupakan kewajiban yang harus diberikan secara optimal. Pelayanan yang baik akan berkontribusi pada terbentuknya tingkat kepuasan pelanggan, yang dapat berdampak positif maupun negatif terhadap persepsi mereka terhadap perusahaan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Afan Zaini, 2022) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan). Jadi pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu harapan yang dihasilkan dari pengalaman masa lalu, promosi, dan iklan tentang hubungan antara perbandingan harapan dengan kinerja yang mereka terima atau rasakan.

Kualitas pelayanan bisa dilihat dengan cara membandingkan presepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Berdasarkan penilaian dari pelanggan perbandingan dari pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang dihadapkan.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik berperan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Ketika pelayanan diberikan secara optimal, hal ini tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga mampu memperkuat citra positif organisasi atau perusahaan di mata publik. Menurut Lupiyoandi et al. dalam Nadya Rizki Mirella et al. (2022), terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Expected service mengacu pada harapan atau gambaran yang dimiliki konsumen mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima, sedangkan *perceived service* adalah persepsi nyata yang terbentuk dari pengalaman konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut berkualitas rendah.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas yang baik mendorong terciptanya ikatan hubungan yang lebih kuat antara pelanggan dan perusahaan. Dengan memahami secara mendalam harapan pelanggan, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, sehingga membangun loyalitas dan kepercayaan jangka panjang.

2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2011:28-51) menyatakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibau, atau didengar sebelum membeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk dirasakan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Bervariasi (*Varialibility*)

Jasa sangat bervariasi karena ketergantungan pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut disediakan.

4. Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa sifatnya tidak bisa disimpan, tidak bisa dipakai suatu hari kemudian, dan tidak bisa di stok sebagai persediaan.

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas dipandang secara lebih menyeluruh yang tidak hanya menekankan pada hasil tetapi juga mencakup proses, lingkungan, dan sumber daya manusia (Adimah et al., 2022). Menurut Krisnawati dalam (Cesariana et al., 2022) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memnuhi harapan

pelanggan sehingga apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, kualitas tersebut dianggap baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Menurut Agista et. al. (2021) indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yang mencakup wujud fisik layanan seperti kebersihan, interior, dan inovasi fasilitas lainnya. Indikator *tangible* menurut Tjiptono & Chandra (2012) yaitu:
 - a. Ketersediaan fasilitas fisik.
 - b. Perlengkapan karyawan.
 - c. Sarana dan prasarana.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Indikator keandalan menurut Tjiptono & Chandra (2012) yaitu:
 - a. Memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera.
 - b. Memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat.
 - c. Memberikan layanan yang dijanjikan dengan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yang menggambarkan kesiapan pegawai dalam membantu konsumen, baik saat menghadapi kesulitan maupun tidak. Indikator daya tanggap menurut Tjiptono & Chandra (2012) yaitu:
 - a. Keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan.
 - b. Kesiediaan karyawan untuk membantu para pelanggan.
 - c. Memberikan layanan dengan tanggap.
4. Empati (*Empathy*), yang mencerminkan rasa kepedulian penyedia jasa terhadap kebutuhan konsumen. Indikator *empathy* menurut Tjiptono & Chandra (2012) yaitu:

- a. Kemudahan dalam menjalin hubungan.
 - b. Komunikasi yang efektif dan perhatian personal.
 - c. Pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu jaminan pelayanan yang diberikan dengan sikap sopan, ramah, dan layak oleh pegawai perusahaan. Indikator jaminan menurut Tjiptono & Chandra (2012) yaitu:
- a. Pengetahuan yang dimiliki karyawan.
 - b. Kompetensi yang dimiliki karyawan.
 - c. Kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan (bebas dari bahaya fisik, resiko, atau keragu-raguan).

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi yang digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan penelitian ini. Sumber penelitian terdahulu yang digunakan diperoleh dari jurnal dan skripsi yang kemudian dibandingkan dengan penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan kondisi dan waktu yang berbeda. Ringkasan dari penelitian terdahulu akan disajikan dalam tabel berikut untuk memberikan gambaran umum mengenai hasil-hasil penelitian yang relevan.

1. Dita Haryati (2021)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner (angket).

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof).

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*). Menurut Kotler kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kualitas pelayanan gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen tidak akan puas. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen akan puas.

Hasil penelitian ini dapat dilihat hasil uji t menunjukkan bahwa nilai *coefficient* variabel X1 (*tangible*) terhadap Y sebesar 0,292 memiliki persentase sebesar 29,2% didapat variabel X1 positif. Semakin tinggi X1 maka Y semakin tinggi dan sebaliknya. Didapat nilai sig. variabel X1 sebesar $0,000 < \alpha(0,05)$, maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y.

Nilai *coefficient* variabel X2 (*emphaty*) sebesar 0,104 memiliki persentase sebesar 10,4% didapat variabel X2 positif. Semakin tinggi X2 maka Y semakin tinggi dan sebaliknya. Didapat nilai sig. variabel X2 sebesar $0,133 > \alpha(0,05)$, maka H_0 diterima artinya tidak terdapat pengaruh signifikan X2 terhadap Y.

Nilai *coefficient* variabel X3 (*reliability*) sebesar -0,007 memiliki persentase sebesar 0,7% didapat variabel X3 negatif. Semakin tinggi X3 maka Y semakin tinggi dan sebaliknya. Didapat nilai sig. variabel X3 sebesar $0,892 > \alpha(0,05)$, maka H0 diterima artinya tidak terdapat pengaruh signifikan X3 terhadap Y.

Nilai *coefficient* variabel X4 (*responsiveness*) sebesar 0,449 memiliki persentase sebesar 44,9% didapat variabel X4 berpengaruh positif. Semakin tinggi X4 maka Y semakin tinggi dan sebaliknya. Didapat nilai sig. variabel X4 sebesar $0,000 < \alpha(0,05)$, maka H0 ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan X4 terhadap Y.

Nilai *coefficient* variabel X5 (*assurance*) sebesar 0,426 memiliki persentase sebesar 42,6% didapat variabel X5 positif. Semakin tinggi X5 maka Y semakin tinggi dan sebaliknya. Didapat nilai sig. variabel X5 sebesar $0,000 < \alpha(0,05)$, maka H0 ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan X5 terhadap Y.

2. Rd. Muhammad Furkon Saputra (2021)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jambi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta JHT (jaminan hari tua) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jambi dengan menggunakan metode Slovin sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan pada penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan cara penyebaran kuesioner dan wawancara.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen antara layanan yang mereka terima atau peroleh (Tjiptono, 2012). Sedangkan menurut Lupiyoadi (2013) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai berapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller dalam Donni (2017) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Hasil penelitian maka dapat dilihat peningkatan terhadap kualitas pelayanan dapat memberikan nilai t tabel sebesar 1.66055. Dengan demikian maka $t \text{ hitung } 18.260 \geq t \text{ tabel sebesar } 1.66055$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

3. Maulidia Putri (2023)

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Kota Jambi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kota Jambi dengan sampel 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data dengan menggunakan penelitian kepustakaan dengan jalan mempelajari literatur dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan

dengan masalah yang diteliti dan dengan menggunakan wawancara kepada karyawan BPJS Kesehatan Cabang Jambi untuk mendapatkan informasi.

Kualitas pelayanan merupakan gabungan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana hasil dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelangganlah yang menetapkan dan mengevaluasi sejauh mana sifat dan karakteristik tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi, 2013)

kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapat dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Howard dan Sheth dalam Fandy (2014)

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta, sebagian harga dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS periode 2017-2021. Variabel kepuasan peserta BPJS dapat dijelaskan oleh variabel harga sebesar 66,40%, sedangkan sisanya sebesar 33,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Muhammad Yusuf (2017)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota). Penelitian ini menggunakan teknik sampling kuota dengan sampel 80 orang dan populasi pada penelitian adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota yang mencairkan dana Jaminan

Hari Tua (JHT). Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dengan pimpinan BPJS Ketenagakerjaan, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner (angket).

Kualitas pelayanan adalah jaminan terbaik atas loyalitas peserta, pertahanan terkuat menghadapi persaingan luar negeri, dan jalan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan (Welch dalam Kotler, 2009).

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Juran dalam Daryanto dan Setyobudi, 1992).

Hasil penelitian uji t menunjukkan variabel *reabilitas* (1.999) *responsiveness* (2.000) *assurance* (2.192), *emphaty* (2.936), dan *tangibel* (2.620) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan hasil penelitian uji F diketahui Fhitung sebesar 18.759 dengan sig 0.000 < 0.005 menunjukkan H0 ditolak berarti Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

5. Nurhidayah (2023)

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) Cabang Mataram. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menurut Dr. Meithiana Indrasasi (2019), kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua aspek: kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Kualitas pelayanan adalah keadaan yang terus berubah yang berhubungan dengan aspek seperti survei pelanggan, observasi, dan umpan balik (Tjiptono, 2011).

Kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012:301).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sangat puas terhadap pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Mataram yang selalu menginformasikan semua kebutuhan pesertanya, memberikan layanan informasi yang jelas, dan puas terhadap sikap pegawai dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para peserta merasa puas.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
Dita Haryati (2021) Sumber: Skripsi. Diakses melalui Google, 10 Desember 2024	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan cabang Madiun	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan	Peneliti terdahulu menggunakan objek pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Madiun sedangkan peneliti menggunakan objek pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang. Peneliti terdahulu meneliti pada saat pandemi sedangkan penulis tidak pada saat pandemi.	Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel <i>tangible</i> (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, variabel <i>emphaty</i> (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta, variabel <i>reliability</i> (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, variabel <i>responsiveness</i> (X4) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, variabel <i>assurance</i> (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta secara simultan berpengaruh signifikan.
Rd. Muhammad Furkon Saputra	Pengaruh kualitas pelayanan	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan	Peneliti terdahulu menggunakan objek pada	Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dilihat hasil uji t

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
(2021) Sumber: <i>repository.unbari.ac.id</i> . (Diakses melalui Google)	terhadap kepuasan peserta jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Jam	dan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakejaan	BPJS Ketenagakerjaan cabang Jambi sedangkan peneliti menggunakan objek pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang. Peneliti terdahulu menggunakan objek yang lebih khusus pada BPJS Ketengakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT) sedangkan peneliti tidak menggunakan objek khusus	menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta jaminan hari tua pada BPJS atas pekerjaan di kantor cabang Jambi
Maulidia Putri (2023) Sumber: <i>repository.unbari.ac.id</i> . (Diakses melalui Google)	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada BPJS Kesehatan di Kota Jambi	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan kepuasan peserta BPJS	Peneliti terdahulu menggunakan objek pada BPJS Kesehatan di Kota Jambi sedangkan peneliti menggunakan objek pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang. Peneliti terdahulu menggunakan objek BPJS Kesehatan sedangkan peneliti menggunakan objek BPJS Ketenagakerjaan.	Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta, sebagian harga dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS periode 2017-2021. Variabel kepuasan peserta BPJS dapat dijelaskan oleh variabel harga sebesar 66,40%, sedangkan sisanya

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
			Peneliti terdahulu menggunakan variabel harga sedangkan peneliti tidak menggunakan variabel harga	sebesar 33,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
Muhammad Yusuf (2017) Sumber: http://repository.umsu.ac.id/ (Diakses melalui Google)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pesera BPJS Ketenagakerjaan (studi kasus Di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota)	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan kepuasan peserta BPJS	Penelitian terdahulu menggunakan objek pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota sedangkan peneliti menggunakan objek pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang. Penelitian terdahulu terfokus pada Jaminan Hari Tua (JHT) sedangkan penulis pada bagian dari BPJS Ketenagakerjaan.	Berdasarkan hasil penelitian uji t menunjukkan variabel <i>reabilitas</i> (1.999) <i>responsiveness</i> (2.000) <i>assurance</i> (2.192), <i>emphaty</i> (2.936), dan <i>tangibel</i> (2.620) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan hasil penelitian uji F diketahui Fhitung sebesar 18.759 dengan sig 0.000 < 0.005 menunjukkan H0 ditolak berarti Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
Nurhidayah (2023) Sumber: Skripsi. Diakses melalui Google, 10	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada Badan	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan kepuasan peserta BPJS	Penelitian terdahulu menggunakan objek pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Mataram sedangkan peneliti menggunakan objek pada	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sangat puas terhadap pihak Badan

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
Desember 2024	Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) cabang Mataram		BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif.	Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Mataram yang selalu menginformasikan semua kebutuhan pesertanya, memberikan layanan informasi yang jelas, dan puas terhadap sikap pegawai dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para peserta merasa puas. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Mataram, yaitu: daya tanggap (<i>responsiveness</i>) yang tinggi kepada pelanggan, fasilitas (<i>tangibles</i>) yang tersedia, kehandalan (<i>reliability</i>) yang dapat dipercaya, jaminan (<i>assurance</i>) keamanan yang diberikan kepada peserta dan rasa empati (<i>emphaty</i>) terhadap para pelanggan.

2.4 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Hubungan Antar Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Menurut Tjiptono dalam (Agustina et al., 2022) *tangible* merujuk pada bukti fisik dari layanan seperti fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan representasi fisik dari pelayanan itu sendiri.

Menurut Martha & Jordan (2022) *tangible* merujuk pada bukti fisik dari sebuah perusahaan yang dianggap sebagai indikator untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dita Harayanti dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Madiun mengatakan bahwa nilai t tabel untuk $\alpha = 0,05$ dan $n=100$, maka t tabel=1,660 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan t hitung $3,992 > 1,660$, yang berarti H_a1 diterima dan H_o1 ditolak. Dengan demikian variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan.

Hipotesis 1: *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang.

2.4.2 Hubungan Antara Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Keandalan berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan dengan ketepatan waktu pelayanan, profesional dalam melayani pelanggan, sikap

simpatik, dan dengan senyuman dan keramahtamahan. Menurut Martha & Jordan (2022) *reliability* adalah kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Tindakan ini mencakup kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan baik sehingga pelanggan merasa yakin dan nyaman dengan pelanggan yang diberikan dan merasa aman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian Muhammad Yusuf (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan (studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota), dengan hasil penelitian nilai t hitung $1,999 > t$ tabel $1,665$ dengan nilai signifikan $0,049 < 0,05$ menunjukkan variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Hipotesis 2: *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang.

2.4.3 Hubungan Antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Mantu et al. (2023) *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, merespon permintaan mereka, serta memberikan informasi mengenai waktu pelayanan dan mengeksekusinya dengan cepat. Jika karyawan cepat tanggap dalam melayani pelanggan, perusahaan akan memperoleh apresiasi dan simpati dari pelanggan tersebut.

Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pelanggan adalah daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai hubungan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan, semakin baik persepsi pelanggan akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap daya tanggap (*responsiveness*) buruk, maka kepuasan pelanggan akan semakin menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Rd Muhammad Furkon Saputra (2021) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang, dengan hasil penelitian nilai t hitung $18,260 > t$ tabel $1,646$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,103$ menunjukkan variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Hipotesis 3: Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang.

2.4.4 Hubungan Antara Perhatian (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Mulyawati et al. (2022) *emphaty* adalah kemampuan untuk memahami kondisi orang lain dan menjadi pemicu terjadinya perilaku prososial. Sedangkan menurut Nadya Rizki Mirella et. al. (2022) empati mencakup kenyamanan dalam membangun hubungan, komunikasi yang jelas dan efektif, perhatian yang bersifat personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Muhammad Yusuf (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan (studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota), dengan hasil penelitian nilai t hitung $2,936 > t$ tabel $1,665$ dengan nilai signifikan

0,009<0,05 menunjukkan variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Hipotesisi 4: Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang.

2.4.5 Hubungan Antara Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Jaminan berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku perusahaan. Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, berkomunikasi dengan baik, sikap sopan dan santun, dan kemampuan dalam menjawab pertanyaan pelanggan. Menurut Mufti Anggraini (2021) *assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan ini terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Setiap pelanggan pada dasarnya mengharapkan pelakuan yang baik dari BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya jaminan pelayanan yang baik bagi pelanggan yang datang, hal ini akan menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap BPJS ketenagakerjaan. Hubungan antara jaminan (*assurance*) dan kepuasan menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian Dita Haryati (2021) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun, peneliti menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun dengan variabel *assurance* sebesar 0,426 memiliki persentase sebesar 42,6% didapat variabel *assurance* positif dengan nilai sig. $0,000 < \alpha(0,05)$, maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Hipotesis 5: Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang.

2.4.6 Hubungan Antara Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Dan Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Herlambang dalam Bahari & Basalamah (2019), kepuasan nasabah adalah proses di mana konsumen membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan mereka. Dengan kata lain, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang muncul sebagai hasil dari selisih antara kinerja yang diterima dan harapan mereka. Menurut S et al. (2023) kepuasan berkaitan dengan pengalaman mereka dalam menerima layanan dan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi harapan dan keinginan mereka.

Teori tersebut juga diperkuat oleh penelitian Pramana (2016) menunjukkan terdapat pengaruh keandalan, jaminan dan kepastian, ketanggapan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di bank mandiri cabang Veteran

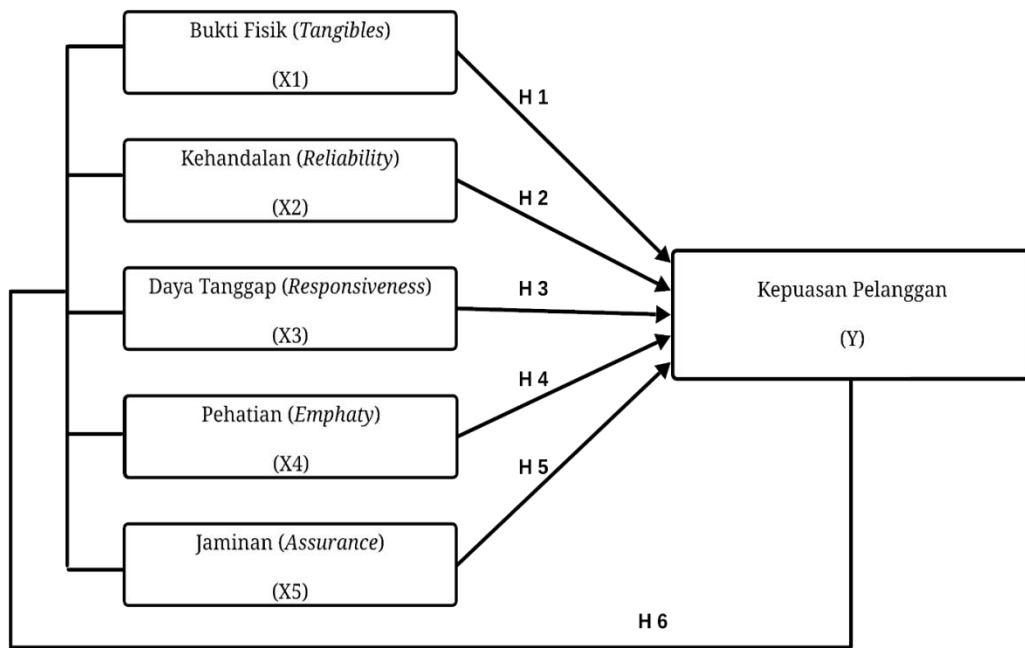
Denpasar Bali. Penelitian Muhammad Yusuf (2017) menunjukkan bahwa nilai F sebesar 18.759 dengan $\text{sig } 0,00 < \alpha(0,05)$ atau $F \text{ hitung } 18.759 > F \text{ tabel } 2.13$ menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti proses *tangibles*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta.

Hipotesis 6: *Tangible, reliability, responsiveness, emphaty, assurance* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang.

2.5 Kerangka Penelitian

Kerangka konseptual merupakan suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Kerangka konseptual ini menghubungkan secara panjang lebar berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai kerangka penelitian dalam studi ini, dapat digambarkan melalui kerangka penelitian berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Syamsudin dan Damiyanti (2016:54) Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan fenomena yang ada dengan menggunakan data angka-angka untuk mengidentifikasi perbedaan karakteristik individu.

Penelitian deskriptif kuantitatif ini menganalisis dan menggambarkan hasil analisis data angka dan statistik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel independen (bebas) terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (terikat).

3.2 Lokasi Penelitian & Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Jl. Veteran No.47A, Purus, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25115. Waktu penelitian di jadwalkan hingga rumpang hasil penelitian dimulai dari bulan Mei tahun 2025 sampai dengan selesai.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, istilah variabel merupakan hal yang tidak dapat diabaikan. Variabel adalah atribut, sifat, atau nilai yang dimiliki oleh orang, objek, organisasi atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan (Sugiono, 2018:96). Menurut Sugiono (2018:96-97) hubungan antar variabel dapat membedakan jenis-jenis variabel dalam penelitian menjadi dua kategori yaitu:

3.1.1 Variabel Independen (variabel bebas (X))

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik dengan pengaruh positif maupun negatif. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah berwujud (*tagibles*), kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

3.1.2 Variabel Dependen (variabel terikat (Y))

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi fokus utama penelitian. Pemahaman tentang masalah penelitian dapat diperoleh dengan mengenali berbagai variabel dependen yang terdapat dalam suatu model. Pada penelitian ini variabel yang dianalisis adalah kepuasan pelanggan (Y)

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Nursholihat (2018:33) populasi merujuk pada keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang khususnya pelanggan yang telah atau sedang mengklaim kartu BPJS Ketenagakerjaan, baik perempuan maupun laki-laki. Karena jumlah populasi yang cukup besar dan tersebar serta sulit untuk diketahui secara pasti, maka dilakukan pengambilan sampel penelitian ini.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2018:33) merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian. sampel dianggap sebagai

perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili kriteria sampel. Dalam menentukan ukuran sampel pada penelitian ini dapat menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot (e)^2 + 1}$$

$$n = \frac{23.935}{23.935 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{23.935}{239,35 + 1}$$

$$n = \frac{23.935}{240,35}$$

$$n = 99,58$$

$$n = 100$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error (10%)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *stratified random sampling*. Menurut Fadhilah1 et al., (2024) *stratified random sampling* adalah populasi dibagi menjadi strata berdasarkan karakteristik tertentu, kemudian sampel diambil secara acak dari setiap strata. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap subkelompok dalam populasi terwakili dalam sampel, sehingga hasil

penelitian menjadi lebih akurat dan diandalkan. Berdasarkan pengertian diatas maka kriteria untuk penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kerangka Penelitian

No.	Kriteria Sampel
1.	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang yang pernah mengajukan klaim langsung ke kantor
2.	Peserta yang rutin membayar iuran

Berikut teknik penarikan sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

$$JHT = \frac{20.962}{23.935} \times 100 = 88$$

$$JKK = \frac{1.889}{23.935} \times 100 = 8$$

$$JKM = \frac{364}{23.935} \times 100 = 1$$

$$JP = \frac{720}{23.935} \times 100 = 3$$

Total = 100

3.3 Jenis data Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam peneitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan. Menurut Dastim (2017:47) data kuantitatif adalah data berbentuk angka yang memberikan informasi yang diperoleh dari laporan-laporan yang relavan dengan penelitian. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang digunakan sebagai instumen penelitian.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan berupa informasi langsung yang diperoleh dari perusahaan serta kuesioner yang diberikan secara langsung kepada pelanggan yang ditemui di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:149) data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung hasil penelitian dan diperoleh dari berbagai sumber lain yang relevan dengan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari buku, artikel, jurnal, dan skripsi penelitian sebelumnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Survei (Kuesioner)

Teknik kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan membagikan daftar pertanyaan kepada respon yang berkaitan dengan aspek *tangibles*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, dan kepuasan pelanggan. Menurut Sugiyono (2015) kuesioner adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh

informasi dari responden mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang.

2. Studi Pustaka

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi atau data dari buku-buku, literatur, jurnal, dan referensi lain yang relevan dengan penelitian ini serta penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.

3.5 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah elemen dalam penelitian yang menjelaskan cara untuk mengukur suatu variabel atau memberikan petunjuk pelaksanaan tentang bagaimana suatu variabel dapat diukur (Sugiyono, 2019). Defenisi operasional menggambarkan proses pengukuran variabel dan indikator yang dikembangkan dalam penelitian, seperti berikut ini:

1. Variabel Idependen (Variabel Bebas)

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan atau munculnya variabel dependen (Sugiyono, 2018:38). Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. *Tangible* (X1)

Menurut Haloho et al. (2021) *tangible* atau bukti fisik langsung adalah pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen yang menunjukkan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan mereka. Secara operasional dalam penelitian ini di artikan sebagai tangibles atau bukti fisik

sebagai tujuan utama BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

b. *Reliability* (X2)

Menurut Martha & Jordan (2022) *reliability* adalah kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Secara operasional, dalam penelitian ini diartikan sebagai karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang dapat menjanjikan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan.

c. *Responsiveness* (X3)

Menurut Mantu et al. (2023) *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, merespon permintaan mereka, serta memberikan informasi mengenai waktu pelayanan dan mengeksekusinya dengan cepat. Secara operasional dalam penelitian ini diartikan sebagai karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang cepat tanggap dalam melayani pelanggan.

d. *Emphaty* (X4)

Menurut Nadya Rizki Mirella et. al. (2022) *emphaty* mencakup kenyamanan dalam membangun hubungan, komunikasi yang jelas dan efektif, perhatian yang bersifat personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing pelanggan. Secara operasional dalam penelitian ini diartikan sebagai kenyamanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang yang meliputi perhatian,

komunikasi, hubungan yang baik untuk kebutuhan masing-masing pelanggan.

e. *Assurance* (X5)

Menurut Mufti Anggraini (2021) assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Secara operasional dalam penelitian ini diartikan sebagai karyawan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang dituntut untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan terhadap kantor BPJS Ketenagakerjaan melalui kesopanan dan pengetahuan yang mereka berikan.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018:39). Variabel yang berperan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

a. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Lupiyoadi & Hamdan dalam Rahmahanie et al (2024) kepuasan merujuk pada tingkat perasaan seseorang yang membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Secara operasional kepuasan pelanggan dalam penelitian ini merupakan tingkat perasaan pelanggan yang membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang dengan kualitas pelayanan di tempat lain.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:167-168) setiap instrumen penelitian harus memiliki skala pengukuran salah satunya adalah skala likert. Skala ini umumnya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian ini, setiap instrumen yang menggunakan skala likert diberikan pembobotan sebagaimana tercantum dalam tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3. 2 Skala Likert

No.	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, (2019)

Setiap *item* pertanyaan dalam kuesioner dinilai atau diberi skor berdasarkan rinciannya yang telah disebutkan, kemudian skor-skor tersebut dijumlahkan untuk memperoleh total skor.

Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	Sumber
1.	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Menjalani komunikasi yang baik antara karyawan dengan nasabah. 2. Merasa puas akan pelayanan yang diterima. 3. Merekomendasikan kepada orang lain.	1-2 3-4 5-6	Kotler dan Armstrong dalam Muhammad Yusuf (2019)
2.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X1)	1. Ketersediaan fasilitas fisik 2. Perlengkapan karyawan 3. Sarana dan prasarana	1-2 3-4 5-6	Tjiptono & Chandra (2012)
3.	Kehandalan	1. Memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera	1-2	Tjiptono & Chandra

No.	Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	Sumber
	(Reliability) (X2)	2. Memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat 3. Memberikan layanan yang dijanjikan dengan memuaskan	3-4 5-6	(2012)
4.	Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)	1. Keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan 2. Kesiadaan karyawan untuk membantu para pelanggan 3. Memberikan layanan dengan tanggap	1-2 3-4 5-6	Tjiptono & Chandra (2012)
5.	Perhatian (Emphaty) (X4)	1. Kemudahan dalam menjalin hubungan 2. Komunikasi yang efektif dan perhatian personal 3. Pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan	1-2 3-4 5-6	Tjiptono & Chandra (2012)
6.	Jaminan (Assurance) (X5)	1. Pengetahuan yang dimiliki karyawan 2. Kompetensi yang dimiliki karyawan 3. Kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan	1-2 3-4 5-6	Tjiptono & Chandra (2012)

3.7 Teknik Analisi Data

3.7.1 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah proses yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode statistik dengan fokus pada keharusan kuesioner tersebut valid, reliabel, dan memenuhi distribusi normal.

3.7.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mengukur aspek yang seharusnya diukur. Sebelum

kuesioner dibagikan kepada responden, dilakukan uji pendahuluan guna menilai ketepatan butir pertanyaan. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu menggambarkan isi atau makna variabel yang diteliti. Apabila item dalam instrumen dinyatakan valid, berarti item tersebut layak digunakan untuk mengukur faktor yang dimaksud. Dengan demikian, tujuan uji validitas adalah menilai kelayakan setiap pertanyaan dalam menggambarkan variabel penelitian secara akurat.

Uji validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan setiap instrumen menggunakan rumus korelasi produk momen (r hitung) dan membandingkan dengan nilai kritis. Rumus untuk menghitung r hitung dapat ditemukan menurut Arikunto (2018:146) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = Jumlah nasabah

$\sum X$ = Jumlah skor total X

$\sum Y$ = Jumlah skor total Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali antara X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari Y

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah kuesioner dapat diandalkan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat

mengungkapkan informasi yang relevan dengan tujuan pengukurannya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung lebih besar ($>$) dari r tabel (pada tingkat signifikan 5%), maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Untuk menentukan nilai r tabel, kita bisa melihat baris $N-2$. Dalam proses pengambilan keputusan, indikator validitas diuji berdasarkan hal ini:

- a. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika r hitung negatif dan r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana kuesioner sebagai indikator suatu variabel dapat memberikan hasil yang konsisten. Instrumen dinyatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan tetap stabil meskipun pengukuran dilakukan pada waktu yang berbeda. Pengujian ini dilakukan setelah seluruh item dinyatakan valid, dengan tujuan memastikan alat pengumpulan data mampu menghasilkan informasi yang akurat, tepat, dan konsisten. Menurut Gonzali dalam Nursholihat (2019:38), reliabilitas dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap reliabel jika nilainya melebihi 0,60.

3. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Untuk mengetahui kategori jawaban pada setiap jawaban pada setiap deskripsi variabel, tingkat capaian responden (TCR) dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Dimana:

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

n = Jumlah skor maksimum

$$Rs = \frac{5A + 4B + 3C + 2D + 1E}{A + B + C + D + E}$$

Kriteria TCR sebagai berikut :

- a Jika TCR berkisaran antara 81-100% = Sangat Baik
- b Jika TCR berkisaran antara 61-80,99% = Baik
- c Jika TCR berkisaran antara 41-60,99% = Cukup Baik
- d Jika TCR berkisaran antara 21-40,99% = Cukup
- e Jika TCR berkisaran antara 0-20,99% = Kurang Baik

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang digunakan memiliki ketepatan dan konsistensi dalam pemikirannya. Uji asumsi klasik yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Normalitas

Menurut Idris (2015:72) uji normalitas merupakan pengujian untuk menilai apakah distribusi data mengikuti pola normal. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data pada variabel independen dan dependen bersifat normal. Sebuah model regresi yang baik seharusnya memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas distribusi data, dapat digunakan *Uji One Simple*

Kolmogorov Smirnov. Data dianggap normal jika signifikannya lebih besar dari ($>$) 0,05.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Idris (2015:82) analisis ini dapat dilakukan menggunakan SPSS, yang berguna untuk mengidentifikasi apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara variabel independen. Asumsi multikolinieritas mengharuskan bahwa variabel independen tidak terpengaruh oleh multikolinearitas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilakukan dengan memeriksa nilai toleransi variabel dan *Variance Inflation Faktor* (VIF) kemudian membandingkannya sebagai berikut:

- a. $VIF < 10$, maka tidak terdapat multikolinearitas
- b. $VIF > 10$, maka terdapat multikolinearitas

3. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi heteroskedastisitas dalam regresi mengacu pada kondisi dimana varians residual adalah konsisten antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Dalam uji ini, jika penyebaran plot tidak teratur atau tersebar tanpa membentuk pola tertentu, maka persamaan regresi dalam penelitian ini dianggap memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara data yang diurutkan berdasarkan waktu (*time series*). Pengujian dilakukan dengan memperhatikan angka Durbin-Watson (D-W) yang diperoleh dari hasil pengolahan data, seperti yang dijelaskan oleh Idris (2015:36) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^n (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^n e_t^2}$$

Dimana:

d = Nilai D-W stat

e_t = Nilai residu dari persamaan regresi pada periode t

e_{t-1} = Nilai residu dari persamaan regresi

Nilai *Durbin Watson* kemudian dibandingkan dengan nilai d-tabel.

Hasil perbandingan akan menghasilkan kesimpulan seperti sebagai berikut:

- Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- Angka D-W antara -2 sampai 2 berarti tidak terjadi autokorelasi.
- Angka D-W +2 berarti ada autokorelasi negatif.

3.8 Analisis Statistik Inferensial

3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel bebas, baik secara persial maupun simultan terhadap variabel terikat. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan program SPSS. Menurut Ridwan (2015:152) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi untuk *tangibles*

b_2 = Koefisien regresi untuk *reliability*

b_3 = Koefisien regresi untuk *responsiveness*

b_4 = Koefisien regresi untuk *emphaty*

b_5 = Koefisien regresi untuk *assurance*

X_1 = *tangibles*

X_2 = *reliability*

X_3 = *responsiveness*

X_4 = *emphaty*

X_5 = *assurance*

e = Error term

3.8.2 Uji Parsial (Uji-t)

Menurut Agus (2015:204) untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) secara persial terhadap variabel terikat (Y) serta menguji atau menilai penerimaan atau penolakan hipotesis penelitian berdasarkan hasil pengujian, digunakan uji t dengan rumus berikut:

$$t_0 = \frac{b_i}{S_{bi}}$$

Keterangan:

t_0 = Koefisien nilai test

b_i = Koefisien regresi

S_{bi} = Standar kesalahan koefisien regresi

a) Jika t hitung $\leq t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b) Jika t hitung $\geq t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dimana taraf pengujian $\alpha = 0,05$ (95%)

3.8.3 Uji Simultan (Uji f)

Digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini, dapat dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan tingkat signifikan $< 0,05$ melalui tabel ANOVA, yang dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

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

Keterangan :

k = Banyak variabel bebas

n = Besarnya sampel

R^2 = Koefisien korelasi berganda

Kriteria :

- a) Jika tingkat sig. $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b) Jika tingkat sig. $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.8.4 Uji Determinasi (r)

Untuk menghitung sejauh mana variabel X berkontribusi terhadap Y yang bertujuan untuk menunjukkan persentase seberapa besar variabel satu dipengaruhi oleh variabel lainnya. Koefisien determinasi r^2 digunakan untuk mengukur kontribusi atau proporsi variabel-variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Dimana:

R = Korelasi pearson

ESS = Explained Sum Square (Jumlah kuadrat yang jelas)

TSS = Total Sum Square (Jumlah total kuadrat)

Koefisien determinasi R Square (R^2) memiliki nilai antara 0 sampai 1 yaitu $0 < R^2 < 1$. Semakin tinggi nilai R^2 yang diperoleh dari perhitungan (mendekati satu), semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.