

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
MAJAPAHIT SEMARANG**

Firda Nisafera Ulfa, Retno Djohar Juliani, Sintya Oktarina, Dina Damayanti
Firda.nisafera@unpand.ac.id , jretnodjohar@gmail.com,
Sintya.oktarina@unpand.ac.id, DinaDSenadi@ymail.com
Dosen Administrasi Bisnis Universitas Pandanaran

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun metode pengambilan sampelnya adalah dengan menggunakan sampling insidental. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji t, koefisien determinasi, dan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS versi 24, hasil persamaan analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,795 artinya 79,5% perubahan variabel kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel perubahan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 20,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Selain itu, hasil uji F mempunyai signifikansi kurang dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Begitu pula dengan uji F, hasil uji T mempunyai persamaan regresi $Y=15,814+1,168X$ dan signifikansi kurang dari taraf signifikansi 0,05. Jadi, dapat disimpulkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT BPJS EMPLOYMENT MAJAPAHIT
SEMARANG**

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence quality of service at BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang and knowing the influence quality of service at BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang. The sample using in this study involves 100 respondent. As for the sampling method, it is by using incidental sampling. Methods of data analysis used is quantitative analysis using the test validity, reliability test, test t, the coefficient of determination, and a simple linear regression analysis. Based on the calculations using SPSS version 24, the result of a simple linear regression analysis equation indicate that the

variable quality of service have effect to the customers satisfaction. The coefficient of determination is generate 0,795 means 79,5% variable changes customers satisfaction is explain by a change variable quality of service, while the rest of 20,5% is explain by other variables that are not included in this research. In additional, the F test result have a significance less then level singnificance of 0,05. Similarly to the F test, the T test result have the regression equation $Y=15,814+1,168X$ and a significance less then level significance of 0,05. So, it can be concluding the quality of service have a positive and significance influence to customer satisfaction.

Keyword: Quality of Service, Customers Satisfaction

PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan merupakan suatu instansi jaminan sosial yang dahulu bernama Jamsostek. BPJS Ketenagakerjaan saat ini mudah untuk ditemui di berbagai tempat karena merupakan penyedia salah satu fasilitas kebutuhan manusia, yaitu jaminan sosial. Menurut Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Bab 1 Pasal 1 ayat 1-2 mengenai jaminan sosial: “Ayat 1: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Ayat 2: Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.” PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Dengan berkembangnya kesadaran masyarakat untuk menjaga kesehatan dan menjamin kesosialannya, berkembang pula pembangunan perusahaan jaminan sosial yang ada di setiap kota. Perkembangan tersebut tidak hanya dialami oleh perusahaan jaminan sosial milik negara, tetapi perusahaan jaminan sosial milik swasta pun juga ikut merasakannya. Berkembangnya perusahaan jaminan sosial bukan hanya menjadi peluang besar melainkan menjadi sebuah persaingan yang cukup ketat untuk dapat bertahan. Maka tidak heran bahwa persaingan antara perusahaan jaminan sosial tersebut pada akhirnya menimbulkan segi positif bagi masyarakat karena

perusahaan jaminan sosial milik negara lebih mengutamakan kebutuhan–kebutuhan pokok masyarakat dengan fasilitas–fasilitas yang lengkap, serta kualitas maupun kenyamanan yang dapat menjadi perhatian utama bagi para anggota jaminan sosial.

Sebagai perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan harus berlomba–lomba dalam menyajikan kualitas pelayanan, ditambah dengan banyaknya pesaing yang harus dihadapi. Maka setiap Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Pusat, Wilayah, Cabang maupun Perintis harus menjaga dan meningkatkan berbagai aspek kualitasnya. Sebagai perusahaan yang harus menghadapi masyarakat, maka BPJS Ketenagakerjaan dipaksa untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih dibandingkan dengan perusahaan lain pada umumnya yang tidak bergerak dalam bidang jaminan sosial. Selain dari program–program jaminan sosial yang disediakan dan manfaatnya untuk masyarakat, BPJS Ketenagakerjaan juga sudah seharusnya dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat dengan mengelola sistem pelayanan yang baik selama menjalani proses di BPJS Ketenagakerjaan.

Selain itu kecepatan merupakan suatu kualitas yang harusnya mampu diberikan oleh setiap perusahaan pelayanan jasa jaminan sosial karena dengan pelayanan yang cepat, *customer* merasa diperhatikan dengan baik serta tidak perlu menunggu lama. Pelayanan yang tidak berjalan dengan baik akan berimbas pada ketidakpuasan *customer*, sehingga kepercayaannya akan berkurang dan yang terburuk adalah *customer* lebih memilih perusahaan jasa jaminan sosial lainnya yang memiliki pelayanan lebih baik atau cepat. Salah satu tempat yang tidak lepas dari masalah pelayanan adalah BPJS Ketenagakerjaan. Banyak orang yang menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan untuk menjamin kesosialan orang tersebut. Diketahui bahwa dengan BPJS Ketenagakerjaan, seseorang dapat dengan tenang menjamin kesosialannya. Hal ini yang membuat masyarakat maupun perusahaan lebih senang menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan untuk para pekerjanya.

Salah satu BPJS Ketenagakerjaan yang ramai dikunjungi masyarakat adalah BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang. Setiap harinya BPJS

Ketenagakerjaan Majapahit Semarang selalu ramai oleh masyarakat yang ingin mendaftar, merubah data, maupun menanyakan keluhan – keluhan. Hal ini terlihat pada pelayanan yang dilakukan petugas BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit. Dalam memberikan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terhadap masyarakat, petugas diwajibkan bekerja dengan cepat dan tanggap. Karena terdapat proses–proses yang harus dilakukan dan masing–masing orang akan mendapatkan pelayanan dengan waktu yang berbeda–beda, tergantung dengan cepat lambatnya pelayanan yang diberikan. Kemampuan dan jumlah petugas yang dioperasikan juga akan berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan.

Dalam penelitian ini obyek yang digunakan adalah BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang, perusahaan tersebut didirikan oleh negara merupakan perusahaan atau kantor cabang Kota Semarang dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Pusat Jakarta Selatan. Dengan semakin besarnya instansi yang dikelola, semakin besar pula resiko bisnis yang harus dihadapi, begitu pula dengan masalah yang dihadapi. BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit harus mengimbangi atau melebihi kesuksesan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan yang telah berdiri 39 tahun lebih awal, serta harus mampu merebut loyalitas *customer* atau masyarakat dari perusahaan jasa jaminan sosial bonafit lainnya. Masalah utama yang sering terjadi dalam mengelola perusahaan atau instansi dalam bidang jasa adalah pelayanan atau penyampaian layanan yang diberikan kepada pelanggan kurang baik, maka dari itu banyak aspek harus diperhatikan seperti halnya ketanggapan penyedia jasa kepada konsumen, keramahan yang diberikan, kondisi atau lingkungan, dan lain–lain yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *customer*.

Dalam penggunaan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit sebagai obyek penelitian, peneliti berfokus pada salah satu bagian yang menangani *customer/* masyarakat terbanyak yaitu bagian pelayanan. Berikut merupakan data jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang pada bulan Januari–Desember 2016.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan yang Datang dan Menunggu Pelayanan
BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang
Januari–Desember 2016

Bulan	Jaminan Hari Tua (JHT)	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	Jaminan Kematian (JKM)	Jaminan Pensiun (JP)	Total
1	907	132	6	8	1053
2	1478	92	8	9	1587
3	1792	90	10	9	1901
4	1900	69	5	19	1993
5	1364	89	11	12	1476
6	1832	66	10	12	1920
7	947	79	2	8	1036
8	1494	71	6	9	1580
9	1156	94	7	3	1260
10	1104	48	5	14	1171
11	1377	123	19	26	1545
12	1178	114	13	32	1337
Total	16529	1067	102	161	17859

Sumber: Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang (2016)

Berdasarkan data di atas, terlihat adanya kenaikan jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan terdapat pada bulan Februari. Kenaikannya selama 6 kali, pada bulan Februari terdapat 1587 jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan, kemudian pada bulan Maret jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan meningkat hingga 1901 pelanggan. Pada bulan April jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan meningkat secara tidak signifikan dari bulan lalu sebesar 1993 pelanggan. Sedangkan pada bulan Juni jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan meningkat menjadi 1920 pelanggan. Pada bulan Agustus berbanding terbalik dengan bulan April, jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan meningkat secara signifikan sejumlah 1580 pelanggan dari bulan lalu. Dan pada bulan November mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan yang terakhir kali pada tahun 2016 sebanyak 1545 pelanggan. Adanya peningkatan jumlah pelanggan yang datang dan menunggu pelayanan ini menunjukkan banyaknya pelanggan yang tetap bersabar menanti pelayanan dari petugas BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang. Di bawah ini merupakan

data prosentase jumlah pelanggan dan jenis pelayanan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang.

Tabel 2. Prosentase Jumlah Pelanggan dan Jenis Pelayanan
BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang
Januari – Desember 2016

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah	Prosentase
1	Jaminan Hari Tua (JHT)	16529	92,6%
2	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	1067	6,0%
3	Jaminan Kematian (JKM)	102	0,6%
4	Jaminan Pensiun (JP)	161	0,9%
Total		17859	100%

Sumber: Bagian Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit (2016)

Berdasarkan data diatas, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Jenis pelayanan yang ramai dikunjungi pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang adalah Jaminan Hari Tua (JHT) atau sebesar 92,6%.
- b. Dan jenis pelayanan yang kurang ramai dikunjungi pelanggan adalah Jaminan Keselamatan Kerja (JKK) atau sebesar 6,0%, Jaminan Kematian sebesar 0,6% dan Jaminan Pensiun sebesar 0,9%

Dengan demikian BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang harus mampu meningkatkan kecepatan pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan dan pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik menjadi kepuasan tersendiri dan hal terpenting untuk para pelanggan kembali menggunakan jasa/ pelayanan tersebut. Jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan pelanggan terhadap jasa/ pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini populasi adalah jumlah pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang tahun 2016 yang berjumlah 102.000 orang. Maka jumlah sampel dapat di tentukan dengan rumus Slovin sebanyak 99,90 untuk mempermudah perhitungan maka sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik *sampling* dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Insidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kusioner secara langsung kepada responden (pelanggan) yang sedang menunggu pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit. Skala pengukuran jawaban responden dalam kusioner menggunakan *Simatic Defferensial*. Teknik pengukuran data menggunakan metode analisis deskriptif. Dan teknik analisa data menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan metode *Statistical Program for Social Science* (SPSS) 24.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Suatu kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Jika signifikansi $< 0,05$ maka pertanyaan kusioner dapat dinyatakan valid. Hasil validitas berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS versi 24, sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Hasil Signifikansi	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Ketampakan fisik/ <i>tangible</i>	0,000	0,05	Valid
	Reabilitas/ <i>reability</i>	0,000	0,05	Valid
	Responsivitas/ <i>responsiveness</i>	0,000	0,05	Valid
	Kompetensi/ <i>competence</i>	0,000	0,05	Valid
	Kesopanan/ <i>courtesy</i>	0,000	0,05	Valid
	Kredibilitas/ <i>credibility</i>	0,000	0,05	Valid

	Keamanan/ <i>security</i>	0,000	0,05	Valid
	Akses/ <i>access</i>	0,000	0,05	Valid
	Komunikasi/ <i>communication</i>	0,000	0,05	Valid
	Pengertian/ <i>understanding the customer</i>	0,000	0,05	Valid
Kepuasan Pelanggan	Prosedur Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Persyaratan Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kejelasan Petugas Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kecepatan Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,000	0,05	Valid
	Kewajaran Biaya Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kepastian Biaya Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kepastian Jadwal Pelayanan	0,000	0,05	Valid
	Kenyamanan Lingkungan	0,000	0,05	Valid
	Keamanan Pelayanan	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian tentang pengaruh kuliatas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang tersebut dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan semua variabel memiliki signifikansi $(0,000) < 0,05$.

Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), jika hasil uji reliabilitas Cronbach Alpha (α) $> 0,60$ maka kuesioner dikatakan reliabel atau handal. Hasil reliabilitas dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha (α)	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,934	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,931	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat semua variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,060$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk meneliti variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah reliabel atau handal.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang digunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana ini untuk memprediksi atau menguji pengaruh variabel bebas (*independen*) yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terkait (*dependen*) yaitu kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,814	4,652		3,399	,001
	Kualitas Pelayanan	1,168	,060	,893	19,595	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 15,814 + 1,168X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi kualitas pelayanan

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 15,814 mempunyai arti jika tidak ada perubahan apapun terhadap kualitas pelayanan berarti pelanggan merasakan kepuasan tersendiri. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 1,168 mempunyai arti jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan ada kecenderungan kepuasan pelanggan juga akan meningkat secara signifikan.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji T

Uji hipotesis yang dilakukan dengan cara melakukan uji signifikansi dan membandingkan nilai statis sebagai berikut:

1. Jika signifikansi > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak
2. Jika signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima

Berikut hasil perhitungan Uji T :

Tabel 6 Hasil Uji T

Variabel	Thitung	Hasil Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	19,595	0,000	Signifikansi

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilakukan uji hipotesis dengan hasil sebagai berikut :

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dari perhitungan uji t pada tabel diatas menunjukkan jika hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima (Ho ditolak).

Hasil Uji F

Tabel 7. Hasil *F test*

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18502,470	1	18502,470	383,976	,000 ^b
	Residual	4722,280	98	48,187		
	Total	23224,750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dapat dilihat dari tabel 18 hasil signifikansi dari F test sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan secara signifikansi.

Hasil Uji R Square (Koefisien Determinasi)

Tabel 8. Hasil *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,893 ^a	,797	,795	6,94165
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil tabel 17 menunjukkan hasil *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi) sebesar 0,795, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 79,5%. Sedangkan sisanya 100%-79,5%=20,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

- a. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu strategi peningkatan kinerja perusahaan.
- b. Dengan hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana, yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 15,814 + 1,168X$$

Dari hasil persamaan regresi menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai standar koefisien beta sebesar 0,893. Itu berarti standar koefisien beta mempunyai interpretasi tinggi. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 1,168 mempunyai arti jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan ada kecenderungan kepuasan pelanggan juga akan meningkat secara signifikan.

Sedangkan konstanta mempunyai nilai sebesar 15,814 mempunyai arti jika tidak ada perubahan apapun terhadap kualitas pelayanan berarti pelanggan merasakan kepuasan tersendiri.

- c. Variabel Kualitas Pelayanan (X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima.
- d. Hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,795. Hal ini menyatakan bahwa variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 79,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor–faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan.

Saran

Penelitian ini menghasilkan beberapa saran dan hasil nilai indeks dan kuesioner terbuka yang telah disebar. Hasil dari kuesioner tersebut dapat membantu dan dijadikan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang dalam memperbaiki kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik. Berikut ini adalah beberapa saran:

- a. BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang sebaiknya melengkapi fasilitas sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan, seperti : memberi tambahan meja agar pelanggan lebih leluasa dan nyaman dalam mengisi atau melengkapi berkas–berkas persyaratan BPJS Ketenagakerjaan.
- b. Petugas pelayanan sebaiknya memberi penjelasan kepada pelanggan dengan jelas dan sesuai kenyataan/ peraturan yang berlaku di BPJS ketenagakerjaan.
- c. Petugas pelayanan sebaiknya lebih tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dan memberikan penjelasan sesuai dengan fakta mengenai jasa yang akan diterima pelanggan.
- d. Kompetensi petugas pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan dan sebaiknya untuk lebih ditingkatkan.

- e. Petugas pelayanan sebaiknya tidak meninggalkan senyum, sapa dan mengingat nama pelanggan saat bertemu maupun saat melayani pelanggan.
- f. Kredibilitas dan keamanan BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- g. BPJS Ketenagakerjaan Majapahit Semarang sebaiknya mempermudah dan mempraktikkan akses untuk pelanggan yang jarak rumah maupun kantornya jauh dari lokasi, agar pelanggan tetap bisa mengurus BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus membuang waktu yang cukup lama.
- h. Petugas pelayanan sebaiknya bisa lebih sabar dan jelas dalam berkomunikasi dengan pelanggan seperti memberi penjelasan maupun menjawab pertanyaan dari pelanggan.
- i. Petugas pelayanan sebaiknya harus selalu siap untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Foster, S.T. 2007. *Managing Quality. Integrating the Supply Chain*. Third Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kurniawan, S.E, M.M, Albert. 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset Edisi 2*. Yogyakarta: EKONISIA
- Mursid, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah – Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Republik Indonesia. *Undang – Undang Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Pengertian Perusahaan*. 1982
- Republik Indonesia. *Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 2011
- Riduwan M.B.A, DR. 2011. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Riyadi. 2012. *Pemasaran Jasa*. Semarang: MediaAN Polines
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- . 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Widiastuti, Aris Wasita, “*Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Majapahit Semarang*”
<http://www.antaranews.com/berita/603322/bpjs-ketenagakerjaan-semarang-majapahit-tingkatkan-jumlah-peserta> (24 Desember 2016)
- Duwi, “*Analisis Regresi Linier Sederhana*”,
<http://duwiconsultant.blogspot.co.id/2011/11/analisis-regresi-linier-sederhana.html> (September 2011)
- Herlambang, Indra. “*Modul Pemasaran-Strategi Kepuasan Pelanggan*”.
<http://bukanindraherlambang.blogspot.co.id/2011/05/modul-pemasaran-strategi-kepuasan.html> (08 Mei 2011)
- Laksono, M.Susilo Adityo. “*Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Menurut Para Ahli*”
<http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html> (09 Maret 2015)
- Nudin, “*Jenis perusahaan dan Jenis Organisasi Perusahaan*”,
www.yrnrn.blogspot.co.id/2015/02/sifat-dan-jenis-jenis-perusahaan.html?m=1 (2015)
- NN, “*Pemasaran Jasa*”, <http://e-journal.uajy.ac.id/2625/3/2EM16110.pdf> (28 Juni 2013)
- Pratiwi, Mega, “*Fungsi Perusahaan*”,
https://www.academia.edu/26238555/fungsi-fungsi_perusahaan_dan_ciri_ciri_perusahaan (Juli 2017)
- Pringganugraha. “*Ciri – Ciri Perusahaan*”,
<https://pringganugraha.wordpress.com/fungsi-fungsi-perusahaan-dan-ciri-ciri-perusahaan/> (Juli 2017)

Setiawan, Samhis, "***Pengertian, Karakteristik, dan Ciri – Ciri Perusahaan Jasa***"
www.gurupendidikan.com/perusahaan-jasa-pengertian-karakteristik-ciri-contoh