

ABSTRAKSI

FINA ROSALIA. 1816120230

“PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN PADA CABANG BALARAJA DI CITRA RAYA”

Skripsi. Jurusan Manajemen. 2022

Kata kunci : Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Peserta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Balaraja di Citra Raya. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 23. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisiensi determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F), hasil penelitian dengan analisis regresi berganda baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh variabel Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan pada cabang Balaraja di Citra Raya. Pernyataan tersebut diperoleh berdasarkan nilai R^2 (R Square) = 0,652 yang berarti bahwa kontribusi fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan peserta (Y) pada BPJS Ketenagakerjaan pada cabang Balaraja di Citra Raya sebesar 65,2% sedangkan sisanya 34,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

ABSTRACT

FINA ROSALIA. 1816120230

**"INFLUENCE OF FACILITIES AND SERVICES ON SATISFACTION OF
BPJS MANPOWER PARTICIPANTS IN THE BALARAJA BRANCH IN
CITRA RAYA"**

Thesis. Management major. 2022

Key words: Facilities, Services, Participant Satisfaction

This study aims to analyze and find out whether facilities and services affect participant satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan Balaraja branch in Citra Raya. The sample used by the author in this study was 100 respondents. And the sample uses simple random sampling technique. In this study, data analysis was carried out using SPSS Version 23. While the data testing techniques carried out in this study were validity test, reliability test, normality test, partial correlation analysis, coefficient of determination, multiple regression analysis, and hypothesis testing (t test and test). F), the results of the study using multiple regression analysis, both partially and simultaneously, have the effect of the Facility (X1) and Service (X2) variables on participant satisfaction (Y) at BPJS Ketenagakerjaan at the Balaraja branch in Citra Raya. The statement is obtained based on the value of R^2 (R Square) = 0.652 which means that the contribution of facilities (X1) and services (X2) to participant satisfaction (Y) at BPJS Employment at the Balaraja branch in Citra Raya is 65.2% while the remaining 34.8% is influenced by other factors that are not researched by the author.