

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
PADA KANTOR CABANG BALARAJA CITRA RAYA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : FINA ROSALIA

Nim : 1816120230

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PUTERA PERDANA

INDONESIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

TANGERANG

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **FINA ROSALIA**

NIM : 1816120230

Program Studi : Manajemen

Jurusan : Ekonomi

Judul Skripsi : **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KETENAGAKERJAAN PADA KANTOR CABANG
BALARAJA DI CITRA RAYA**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PUTRA PERDANA INDONESIA.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Februari 2022

Penulis


1000
METERAI TEMPEL
C2ED1AJX732693196
FINA ROSALIA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **FINA ROSALIA**
NIM : **1816120230**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Jenjang : **STRATA SATU**
Judul Skripsi : **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
PADA KANTOR CABANG BALARAJA DI CITRA RAYA**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, Februari 2022

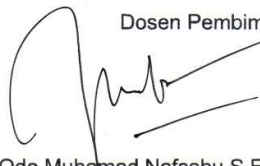
Disetujui Oleh,

Ketua Program Studi



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

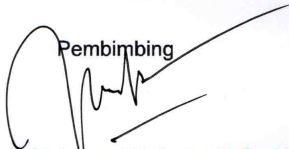


Drs. La Ode Muhammad Nafsahu S.E M.M

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : FINA ROSALIA
NIM : 1816120230
Program Studi : MANAJEMEN
Jurusan : EKONOMI
Jenjang : STRATA SATU
Judul Skripsi : **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
PADA KANTOR CABANG BALARAJA DI CITRA RAYA**

Telah diujikan dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji Skripsi dan guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Pembimbing


Drs. La Ode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Ischak L. Tobing M.Si.

Anggota : 1. Drs. Satrias Djamaran S.E M.M

2. Drs La Ode Muhamad Nafsahu S.E M.M

Disahkan pada tanggal 2 Maret 2022

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI



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.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur khadirat Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang telah diberikan kepada penulis, baik berupa kesehatan jasmani maupun rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya doa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putera Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Satrias Djamaran, S.E.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Drs. La Ode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh Staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.

6. Seluruh Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Citra Raya.
7. Kepada LOD Statistic Club yang telah memberikan pembelajaran sehingga mempermudah dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada orangtua ku yang tersayang, suami dan anakku terima kasih atas doa yang tiada hentinya, dorongan dan semangatnya yang luar biasa, sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa khususnya kelas manajemen 7A Jurusan Manajemen yang memberikan dukungan dan telah berjuang bersama sehingga kita semua bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Meski demikian, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat terbuka menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi.

Akhir kata, sehingga ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukannya sebagai bahan referensi dikemudian hari.

Tangerang, Februari 2022

Fina Rosalia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Definisi Fasilitas	8
B. Definisi Pelayanan	13
C. Definisi Kepuasan	27
D. Kerangka Pemikiran	42
E. Hipotesis	43
F. Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Jenis dan Sumber Data	48
C. Metode Pengumpulan Data	49
D. Populasi dan Sampel	52
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	53
F. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian	68
B. Deskripsi Data Penelitian	78
C. Deskripsi Data Variabel	82

D.	Analisis Hasil Penelitian.....	105
E.	Pembahasan.....	117
BAB V PENUTUP.....		121
A.	Simpulan.....	121
B.	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....		124
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 : Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.2 : Skala Likert	51
Tabel 4.1 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 4.2 : Pedoman Koefisien Korelasi	62
Tabel 4.3 : Jenis Kelamin Responden	79
Tabel 4.4 : Pendidikan Terakhir Responden.....	80
Tabel 4.5 : Usia Responden.....	81
Tabel 4.6 : Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	83
Tabel 4.7 : Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2).....	84
Tabel 4.8 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta (Y).....	85
Tabel 4.9 : Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1).....	86
Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2).....	86
Tabel 4.11 : Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta (Y)	87
Tabel 4.12 : Variabel Fasilitas 1	88
Tabel 4.13 : Variabel Fasilitas 2.....	88
Tabel 4.14: Variabel Fasilitas 3.....	89
Tabel 4.15 : Variabel Fasilitas 4.....	90
Tabel 4.16 : Variabel Fasilitas 5.....	90
Tabel 4.17 : Variabel Fasilitas 6.....	91
Tabel 4.18 : Variabel Fasilitas 7.....	91
Tabel 4.19 : Variabel Fasilitas 8.....	92
Tabel 4.20 : Variabel Fasilitas 9.....	92
Tabel 4.21 : Variabel Fasilitas 10.....	93
Tabel 4.22 : Variabel Pelayanan 1	94
Tabel 4.23 : Variabel Pelayanan 2	94
Tabel 4.24 : Variabel Pelayanan 3	95
Tabel 4.25 : Variabel Pelayanan 4	95
Tabel 4.26 : Variabel Pelayanan 5	96
Tabel 4.27 : Variabel Pelayanan 6	97
Tabel 4.28 : Variabel Pelayanan 7	97
Tabel 4.29 : Variabel Pelayanan 8	98
Tabel 4.30 : Variabel Pelayanan 9	98
Tabel 4.31 : Variabel Pelayanan 10.....	99
Tabel 4.32 : : Variabel Kepuasan Peserta1	100
Tabel 4.33 : Variabel Kepuasan Peserta2	100
Tabel 4.34 : Variabel Kepuasan Peserta3	101
Tabel 4.35 : Variabel Kepuasan Peserta4	102
Tabel 4.36 : Variabel Kepuasan Peserta5	102
Tabel 4.37 : Variabel Kepuasan Peserta6	103
Tabel 4.38 : Variabel Kepuasan Peserta7	103
Tabel 4.39 : Variabel Kepuasan Peserta8	104
Tabel 4.40 : Variabel Kepuasan Peserta9	104

Tabel 4.41 : Variabel Kepuasan Peserta10	105
Tabel 4.42 : Uji Normalitas 1 Sampel K-S.....	106
Tabel 4.43 : Interpretasi Koefisien Korelasi	108
Tabel 4.44 : Hasil Uji Korelasi Parsial	109
Tabel 4.45 : Model Summary	111
Tabel 4.46 : Uji Regresi Berganda	112
Tabel 4.47 : Uji T Parsial.....	114
Tabel 4.48 : Hasil Uji F (Simultan)	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	76
Gambar 2.3 Logo BPJS Ketenagakerjaan	77
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	79
Gambar 4.2 Jenis Pendidikan Responden.....	80
Gambar 4.3 Jenis Usia Responden	82
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Histogram	107
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas P-Plot	107

