

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KETENAGAKERJAAN SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi
Ilmu Ekonomi Surakarta

Oleh:

Nitania Esa Salsabila Luthfianandi

20110067

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2023

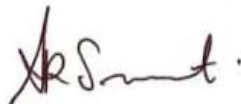
PERSETUJUAN

Nama : Nitania Esa Salsabila Luthfianandi
NIM : 20110067
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan
Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan
Surakarta.

Disetujui dan disahkan :

Hari : Jum'at
Tanggal : 20 Juni 2024

Pembimbing,



Ari Susanti, S.Pt., M.M

NIDN. 0323048302

Mengetahui,

Wakil Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M

NIDN: 0606118902

PENGESAHAN

Nama : Nitania Esa Salsabila Luthfianandi
NIM : 20110067
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

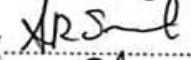
Skripsi ini telah diuji dan di pertahankan di hadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Manajemen.

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 19 Juli 2024

Tim Penguji

Ketua : Ani Susanti, S.Pt., M.M.

Tanda Tangan

()

Anggota

: TRI RATNA PAMIKATSIH, S.E., M.B.A.

()

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H

NIDN: 0625127401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
SURAKARTA**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 20 Juni 2024

Pembuat pernyataan,



Nitania Esa Salsabila Luthfianandi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah” (Qs Al Ghafir: 44)

“Kita punya kendala tapi Allah punya kendali. Yakinlah, jika Allah sudah ikut andil, maka tidak ada kata mustahil.”

“Ketika hidup memberimu seribu alasan untuk menyerah dan bersedih, kamu harus tunjukkan bahwa kamu punya miliaran alasan untuk tersenyum dan tertawa”. (Rehat dulu)

“Lindungi dirimu dari pikiranmu sendiri” (Maulana Jalaludin Rumi)

“Tetaplah menjadi versi terbaik dari dirimu sendiri, tetaplah menjadi baik, walaupun lelah, berdamailah dengan keadaan, jangan marah. Badan boleh lelah, mata boleh basah, tapi jangan menyerah. Pelan – pelan semuanya akan menjadi indah, percayalah. (Setitik Rindu)

“The situation maybe hard right now, but keep on trusting God” (archie)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT, kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi serta doa yang tak pernah putus, bapak Junianto Tulus Setiawan yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis dan sahabat-sahabatku tercinta yang selalu ada dalam keadaan apa pun serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta” dengan baik dan lancar. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Strata I di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyelesaian penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta Do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya tersayang Ayahanda **Jemmy** dan Ibunda **Anik Harini** yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah putus kepada penulis serta selalu memberikan semangat, cinta, kasih sayang dan motivasi. Menjadi kebanggaan tersendiri dapat memiliki orang tua yang selalu mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Saya persembahkan gelar ini untuk ayah dan mama tercinta.
2. Untuk adik saya Nadine Septyana Twobova, terima kasih sudah menjadi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
4. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M selaku Wakil Ketua STIE Surakarta

5. Ibu Ari Susanti, S.Pt., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Yang tidak pernah lelah dan tidak pernah bosan untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
6. Keluarga besar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surakarta yang telah memberikan pengalaman serta membantu selama proses magang.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
8. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, motivasi dan masukan serta menjaga kesehatan mental penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada saudara Iqbaal Dhiyakri Ramadhan dan member BTS, *Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook* yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat penulis dalam menjalani hidup serta menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu selama penulisan Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan “terima kasih banyak atas dukungan kalian, love u guys!”.
11. *And last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to do more than I receive. I wanna thank me for trying do more right than wrong, I wanna thak me for just being me all times.*

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan penulis nantikan dalam penulisan karya ilmiah lainnya yang lebih baik lagi. Semoga penulisan Skripsi ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 20 Juni 2024

Penulis

Nitania Esa Salsabila Luthfianandi

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Fasilitas.....	11
3. Keamanan	12
4. Kepuasan Pelanggan.....	13
B. Penelitian Terdahulu	14

C. Kerangka Pikir	18
D. Hipotesis.....	19
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22
A. Objek Penelitian	22
B. Jenis dan Sumber Data	22
C. Populasi dan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	28
1. Uji Kualitas/Instrumen Data.....	29
2. Uji Asumsi Klasik	30
3. Uji Hipotesis.....	32
BAB IV	35
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
A. Karakteristik Responden	35
1. Jenis Kelamin	35
2. Usia.....	36
B. Analisis Data	36
1. Uji Instrumen Data	36
2. Uji Asumsi Klasik	40
3. Uji Hipotesis.....	42
C. Pembahasan	46
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Peserta (Y)	46
2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Peserta (Y)	47

3. Pengaruh Keamanan (X3) terhadap Kepuasan Peserta (Y).....	48
BAB V.....	50
PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kebersertaan Tahun 2021-2022	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. Definisi Operasional	26
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	38
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan.....	38
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta	39
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	40
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas.....	41
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Glejser</i>	42
Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	42
Tabel 15. Hasil Uji t.....	44
Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Peserta	3
Gambar 2. Kerangka Pikir	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Olah Data

- 1) Uji Instrumen Data
 - a) Uji Validitas
 - b) Uji Reliabilitas
- 2) Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas
 - b) Uji Multikolinearitas
 - c) Uji Heteroskedastisitas
- 3) Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (t)
- 4) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel R Hitung

t Tabel

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta, 2024.

Kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek pada penelitian ini adalah masyarakat Surakarta yang telah terdaftar dalam BPJS Ketenagakerjaan Surakarta. Data di dapatkan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta (data primer) dan data diperoleh dari hasil studi kepustakaan (data sekunder). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 372.951 peserta dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden berdasarkan rumus *Slovin*. Metode yang digunakan berupa *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling*. Analisis data memakai uji kualitas/instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic 22*.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keamanan dan Kepuasan calon peserta

ABSTRACT

Determine the influence of service quality, facilities and security in the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Surakarta, 2024

Satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan participants. This research aims to determine the influence of service quality, facilities and security on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Surakarta participants.

This research uses a quantitative approach. The object of this research is the people of Surakarta who have registered with BPJS Ketenagakerjaan Surakarta. Data was obtained by distributing questionnaires online to BPJS Ketenagakerjaan Surakarta participants (primary data) and data obtained from the results of literature studies (secondary data). The population in this study was 372,951 participants with a research sample of 100 respondents based on the Slovin formula. The method used is nonprobability sampling with a sampling technique. Data analysis uses quality tests/instruments, classical assumption tests and hypothesis tests with the help of the IBM SPSS Statistics 22 program.

The results in this study show that service quality has an effect on participant satisfaction, facilities have a significant effect on participant satisfaction, security has no significant effect on participant satisfaction.

Keyword: quality of service, facilities and security and participant satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju seperti sekarang ini, membuat pikiran setiap manusia menjadi kritis dalam mengungkapkan atau menyampaikan kritik dan saran dalam bidang apa pun, tak terkecuali pada bidang pemerintahan. Masyarakat terus menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal. Salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan pada bidang ketenagakerjaan. Peranan ketenagakerjaan dalam dunia bisnis di era seperti sekarang ini memiliki peranan yang sangat besar.

Menurut KEMENPERIN, (2003) Undang-undang Republik Indonesia nomor 13 tahun 2003 menyatakan bahwa ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja. Dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia jasa telah memberikan perhatian pada bidang pelayanan ketenagakerjaan dengan membuat program jaminan sosial. Program jaminan sosial merupakan program yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. Apabila suatu negara memiliki nilai kesejahteraan tenaga kerja yang baik maka negara tersebut akan dipandang baik oleh negara lain begitu pun sebaliknya.

Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Hal ini sesuai dengan pasal 1 Undang-undang No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat menjadi BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang dulunya bernama PT JAMSOSTEK namun pada tanggal 1 Januari 2014 bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPJS Ketenagakerjaan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, program jaminan hari tua, program kehilangan pekerjaan.

Sesuai dengan program yang dijalankan oleh pemerintah setiap perusahaan maupun UMKM wajib mendaftarkan pegawai atau karyawannya yang sudah bekerja selama 6 bulan ke kantor Jaminan Sosial. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan penyelenggara program jaminan sosial bertugas untuk memberikan pelayanan yang prima, karena produk yang mereka jual adalah jasa pelayanan. Sehingga pelayanan yang prima sangat

perlu dijaga untuk kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan peserta dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat dari data berikut.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Sumber: Laporan Pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan 2021-2022

Berdasarkan data laporan pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan, pada tahun 2022 menunjukkan tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan mencapai 91,97%. Hal ini menunjukkan peningkatan bila di bandingkan dengan tahun 2021 yang hanya mendapatkan 89,24%.

Peningkatan persentase kepuasan peserta dapat berimbas terhadap jumlah kepesertaan. Dilihat dari data keseluruhan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan pada Agustus 2023 di Indonesia tercatat sebanyak 58,27 juta orang yang terdiri dari sekitar 66,59% peserta aktif dan sekitar 33,41% peserta non aktif Kemnaker, (2023). Kepesertaan jaminan ketenagakerjaan telah menyebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surakarta, jumlah kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Surakarta dalam 2 tahun ini dapat di lihat pada data berikut.

Tabel 1. Data Kepesertaan Tahun 2021-2022

Tahun	Penerima Upah (PU)	Bukan Penerima Upah (BPU)	Jasa Konstruksi (JaKon)
2021	203.887	36.222	59.554
2022	234.025	71.766	67.160

Sumber: Data dokumen BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Surakarta pada tahun 2021 hingga 2022, jumlah ini meningkat bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Namun meski jumlah peserta aktif meningkat, jumlahnya masih jauh dari target yang telah ditetapkan.

Dapat di indikasikan bahwa masih banyak penduduk pekerja di Surakarta yang belum terdaftar dan terlindungi oleh jaminan sosial. Permasalahan ini disebabkan karena terbatasnya pengetahuan masyarakat akan persyaratan dan alur administrasi. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi akan persyaratan dan alur administrasi kepada peserta, sehingga banyak peserta yang mengeluhkan harus bolak balik ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Surakarta karena persyaratan administrasi yang kurang. Selain itu, permasalahan kompleks yang mungkin terjadi kepada peserta yaitu keterbatasan petugas untuk menjelaskan dan memberikan solusi kepada peserta secara satu persatu yang membuat kemacetan serta tumpukan antrean menjadi panjang.

Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan Surakarta sebagai badan penyelenggara jaminan sosial bertugas untuk memberikan pelayanan yang

prima. Pelayanan yang prima perlu dijaga oleh BPJS agar kepuasan peserta dapat terpenuhi sehingga jumlah peserta dapat terus bertambah dan pemerataan program pemerintah dapat terlaksana. Kepuasan peserta dapat terpenuhi oleh beberapa faktor seperti, kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan.

Menurut Lubis & Andayani, (2018) kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang di dapatkan oleh konsumen terhadap pelayanan. Haryanti, (2021) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. Pelayanan yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan Surakarta bersifat manual yaitu peserta harus datang ke kantor untuk mendapatkan informasi, namun sekarang peserta BPJS sudah bisa mengakses informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan dimana pun dengan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Dengan pelayanan yang sudah disediakan terdapat kekurangan di dalamnya, pada pelayanan manual peserta diharuskan datang ke kantor untuk mendapatkan informasi atau melakukan transaksi. Dalam hal ini banyak peserta yang mengeluh karena harus mengantre dan memakan waktu yang cukup lama. Pada pelayanan *online* juga memiliki kekurangan yaitu kurangnya sosialisasi akan cara mengakses aplikasi ini, sehingga membuat peserta yang gagap akan teknologi maupun peserta lansia kesusahan untuk mengaksesnya, sehingga sama saja mereka harus datang ke kantor untuk menanyakan tentang informasi yang akan ditanyakan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta adalah fasilitas. Menurut Srijani & Hidayat, (2018) fasilitas merupakan perbandingan antara

pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perusahaan penyedia jasa seperti BPJS Ketenagakerjaan Surakarta. Fasilitas merupakan indikator yang sangat penting untuk mendukung nilai kualitas perusahaan tersebut. Fasilitas yang memadai akan membuat peserta merasa senang, nyaman dan dapat memberikan kesan yang baik terhadap Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surakarta. Rusiyah *et al.*, (2021) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga ditegaskan dalam penelitian Putri, (2021) menyatakan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar.

Faktor keamanan adalah faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta. Menurut Park & Kim (2006) dalam Sari & Oswari, (2020) keamanan merupakan kemampuan perusahaan untuk menjaga dan mengontrol data konsumen. Faktor keamanan sangat diperlukan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta karena mereka memberikan informasi pribadi kepada kantor BPJS Ketenagakerjaan Surakarta. Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan Surakarta sebagai perusahaan penyedia jasa sangat menjaga tentang data pribadi peserta, faktor kepercayaan antar satu dengan yang lain sangat dibutuhkan. Maharani & Mandira, (2022) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta. Menurut Lubis & Andayani, (2018) Kepuasan Pelanggan adalah perbandingan antara

ekspektasi dan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Hal ini di dukung dengan penelitian Haryanti, (2021), Sholichah, (2021) dan Maharani & Mandira, (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah penulisan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Surakarta ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Surakarta ?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, terdapat tujuan yang ingin di capai oleh penulis melalui penelitian ini di antaranya:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

2. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.
3. Mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan peserta pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi yang dapat menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya atau pembaca tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan peserta pada kantor BPJS Ketenagakerjaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi baca yang dimiliki oleh perpustakaan STIE Surakarta.

- b. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Surakarta untuk meningkatkan kualitas dari segi pelayanan, fasilitas dan keamanan.

- c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang masalah yang telah dikaji atau diteliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Alana & Putro, (2020) adalah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Arianto, (2019) kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan konsumen agar sesuai dengan harapan konsumen. Lubis & Andayani, (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang di dapatkan oleh konsumen terhadap pelayanan.

Menurut Guspul, (2014) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang telah mereka terima. Selaras dengan penelitian yang dilakukan Maharani & Mandira, (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan uraian teori di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan atas pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen dengan pelayanan yang telah diberikan oleh produsen. Menurut Alana & Putro, (2020) terdapat indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), kemampuan melakukan layanan dengan akurat.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), daya tanggap dalam membantu dan merespon pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*), kemampuan menjamin mutu agar konsumen percaya.
4. Empati (*Empathy*), kemampuan memahami pelanggan secara individual.
5. Berwujud (*Tangibles*), sarana dan prasarana, fasilitas yang digunakan serta penampilan fisik.

2. Fasilitas

Menurut Putri, (2021) fasilitas adalah suatu sarana yang digunakan untuk memudahkan dan melancarkan pelaksanaan fungsi operasional. Menurut Srijani & Hidayat, (2018) fasilitas merupakan perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Alana & Putro, (2020) fasilitas merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan sebelum memberikan pelayanan dalam perusahaan jasa karena berkaitan langsung dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Penelitian yang dilakukan Rusiyah *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan 3 teori di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik yang perlu disediakan sebelum

memberikan pelayanan kepada para konsumen guna untuk memberikan rasa aman dan nyaman. Menurut Tjiptono, (2014) ada beberapa indikator fasilitas sebagai berikut:

1. Pemikiran/perencanaan spasial, menggabungkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan kualitas dan corak yang dibuat secara benar untuk merangsang respons konsumen yang mengamatinya melalui pengetahuan dan emosional.
 2. Perancangan tempat, perancangan tata letak mengenai interior dan desain.
 3. Perlengkapan/perabotan, berfungsi sebagai sarana dan prasarana serta sebagai hiasan.
 4. Tata cahaya dan corak, meliputi pemilihan warna pada bangunan
 5. Elemen pendukung, tambahan fasilitas di luar fasilitas utama.
 6. Pengambilan Keputusan
3. Keamanan

Keamanan menurut Parasuraman (2005) dalam Ruswinda *et al.*, (2019) adalah keadaan terbebas dari risiko bahaya. Menurut Khairunnisa *et al.*, (2021) keamanan adalah keadaan terbebas dari risiko dan bahaya. Menurut Chusnah, (2020) keamanan adalah usaha untuk melindungi informasi data penting. Selaras dengan penelitian Hidayati, (2018) yang menunjukkan bahwa keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan 3 teori di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah keadaan bebas dari kondisi bahaya. Dalam hal ini keamanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam menjaga serta melindungi kerahasiaan data peserta. Menurut Raman & Annamalai, (2011) keamanan memiliki indikator sebagai berikut:

1. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan memiliki peran yang sangat penting dalam mengurangi kegelisahan dan kekhawatiran konsumen akan penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data.

2. Kerahasiaan data

Data peserta perlu dijaga kerahasiaannya oleh perusahaan, karena data tersebut berisi tentang informasi pribadi peserta yang mana bila jatuh ke tangan orang yang tidak tepat akan mengakibatkan kerugian bagi pemilik data dan akan membuat peserta tidak percaya terhadap kinerja perusahaan.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan menurut Lubis & Andayani, (2018) kepuasan pelanggan adalah perbandingan mengenai apa yang dirasakan oleh pelanggan apakah sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. Menurut Ulfah *et al.*, (2023) kepuasan pelanggan adalah respons atau tanggapan pelanggan terhadap produk yang telah dikonsumsi. Satryawati, (2018) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah perbaikan pilihan sesudah mengonsumsi barang atau jasa yang berpacu pada pengalaman pembelian.

Berdasarkan 3 teori di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah persamaan rasa antara apa yang diterima pelanggan dengan apa yang mereka harapkan. Menurut Indrasari, (2019) indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan persamaan antara kenyataan barang atau jasa yang diterima dengan apa yang mereka harapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan loyalitas pelanggan untuk menggunakan kembali barang atau jasa.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kerelaan pelanggan untuk mengenalkan dan merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Alat Analisis	Hasil
1.	(Alana & Putro, 2020)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek	Data yang digunakan berupa data primer dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner.	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek

2.	Dwijulianti & Anggrainie, (2023)	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> , Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah <i>nonprobability sampling</i> .	Variabel <i>e-service quality</i> , <i>e-trust</i> , kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan persepsi manfaat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta.
3.	Haryanti, (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.
4.	Sholichah, (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi	Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Rusiyah <i>et al.</i> , (2021)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan	Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan kepustakaan. Teknik analisis data meliputi uji	Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

		Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Pada Klaim Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.	instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji path analysis.	melalui kepercayaan peserta, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan.
6.	Handayani <i>et al.</i> , (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara.	Teknik pengumpulan data kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan menggunakan metode <i>probability sampling</i> dengan teknik <i>simple random sampling</i> .	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta.
7.	Chusnah, (2020)	Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech	Analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, korelasi, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara parsial atau uji t.	Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
8.	Maharani & Mandira, (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan	Teknik analisis informasi menggunakan uji validitas, uji	Kualitas pelayanan berpengaruh positif besar

		Keamanan terhadap Kepuasan Peserta dalam Menggunakan Jamsostek Mobile	reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi statistik berganda penentuan uji konstanta, uji F, dan uji t.	terhadap kepuasan peserta, keamanan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan peserta.
9.	Kumrotin & Susanti, (2021)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe KO.WE.COK di Solo	Penelitian ini menggunakan kuesioner termasuk data primer untuk menganalisis data.	Variabel-variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kafe KO.WE.COK Solo.
10.	Putri, (2021)	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan data observasi dokumentasi, wawancara, kuesioner atau angket dan studi kepustakaan.	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
11.	Suryani & Koranti, (2022)	Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.	Kepercayaan dan Keamanan berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

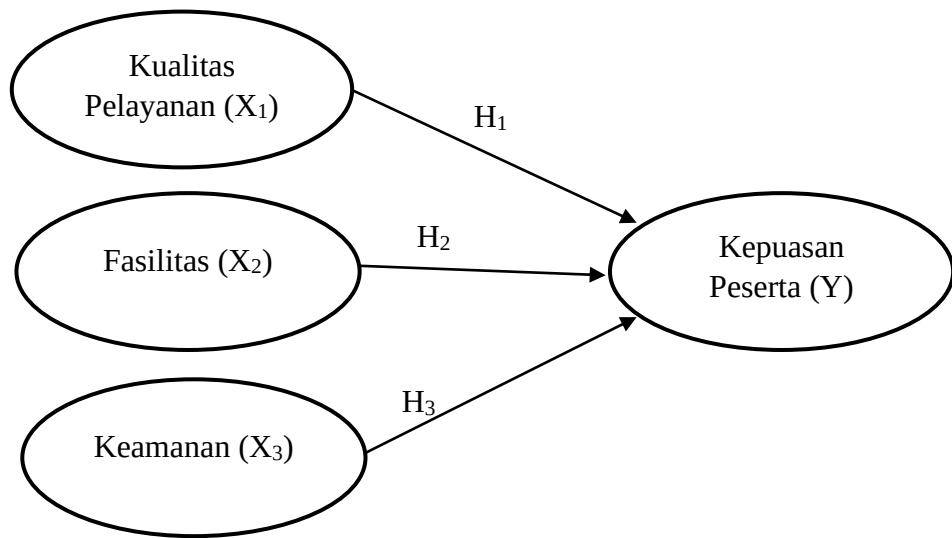
12.	Dewi et al., (2019)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kesehatan di Kota Singaraja	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner.	Variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
-----	------------------------	--	--	--

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2023

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono, (2017) kerangka berpikir adalah dasar dari pemikiran tentang hubungan antara teori dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang disusun berdasarkan fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Tujuan dibuatnya kerangka berpikir adalah untuk menunjukkan arah penelitian agar dapat berjalan sesuai dengan lingkup yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, kerangka berpikir dapat divisualisasikan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono, (2017) hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana dugaan atau jawaban tersebut telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

1. Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap kepuasan peserta (Y)

Menurut Alana & Putro, (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan Maharani & Mandira, (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan peserta. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Begitu pun

sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah pula kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₁: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

2. Fasilitas (X₂) terhadap kepuasan peserta (Y)

Menurut Alana & Putro, (2020) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan sebelum memberikan pelayanan dalam perusahaan jasa karena berkaitan langsung dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Hasil dari penelitian Alana & Putro, (2020) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selaras dengan penelitian Rusiyah *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Dari hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa fasilitas (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Namun hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Utari, (2014) yang menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan terdapatnya perbedaan dari hasil penelitian terdahulu,

dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₂: Diduga fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

3. Keamanan (X₃) terhadap kepuasan peserta (Y)

Menurut Chusnah, (2020) keamanan adalah usaha untuk melindungi informasi data penting. Hasil penelitian Chusnah, (2020), Suryani & Koranti, (2022), Hidayati, (2018) menunjukkan bahwa keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan Khairunnisa *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu, dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₃: Diduga keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data yang telah di analisis, maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.
2. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.
3. Keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan di atas, adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan variabel yang telah di teliti, walaupun sebagian besar peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta sudah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Namun beberapa peserta tidak cukup puas akan keamanan yang diberikan, saran untuk BPJS Ketenagakerjaan Surakarta sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan Surakarta tetap melakukan pengecekan, pengawasan serta peningkatan akan kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan, sehingga peserta akan merasa puas,

tenang dan memiliki rasa percaya saat berasuransi di BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.

2. Peserta diharapkan dapat berperan aktif dengan memberikan kritik dan saran kepada petugas yang bertugas yang diharapkan kritik dan saran yang telah diberikan oleh peserta dapat menjadi evaluasi dan bahan masukan untuk ke depannya. Dan diharapkan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta dapat membantu BPJS Ketenagakerjaan Surakarta untuk mensosialisasikan kepada teman, saudara maupun kerabat untuk berasuransi di BPJS Ketenagakerjaan Surakarta.
3. Kepada masyarakat dan perusahaan yang belum terdaftar dalam BPJS Ketenagakerjaan Surakarta, untuk segera mendaftarkan diri ke BPJS Ketenagakerjaan Surakarta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah serta mengembangkan variabel atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan peserta dengan objek yang lebih luas lagi, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Arianto, N. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 7(1), 44. <https://doi.org/10.32493/jk.v7i1.y2019.p44-54>
- Chusnah, chusnah 2020. (2020). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FINTECH. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2507(February), 1–9. <https://uia.e-journal.id/Kinerja/article/view/1280>
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011>
- Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, Manajemen*, 2(2), 91–107. <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/1024/1008>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I, Vol.1(No.1)*, PP.40-54. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/view/232>
- Handayani, S. S., Rahma, T. I. F., & Nasution, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1206–1222. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ebma/article/view/4354>
- Haryanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. *Skripsi*. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/13258/>
- Hidayati, L. N. (2018). Pengaruh Harga, Kepercayaan, Keamanan, dan Presepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Nike Melalui Instagram. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(11), 1–21.

- <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2061>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- KEMENPERIN. (2003). Undang - Undang RI No 13 tahun 2003. *Ketenagakerjaan*, 1. https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf
- Kemnaker. (2023). *Peserta BPJS Ketenagakerjaan, Agustus Tahun 2023*. 06/10/2023. <https://satudata.kemnaker.go.id/data/kumpulan-data/1356>
- Khairunnisa, L., Sarsono, & Mursito, B. (2021). Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu. *Forum Ekonomi*, 23(2), 194–198. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI/article/view/9179>
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Maharani, K. F. D., & Mandira, I. M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 519–528. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.1538>
- Putri, C. R. (2021). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2723>
- Ramadhan, I., & Anggraeni, T. C. (2022). Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 01–11. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i1.121>
- Raman, A., & Annamalai, V. (2011). Wireless Information Networks & Business Information System. *IJCA Special Issue on “Wireless Information Networks & Business Information System,”* 54–56. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=5ef779d96a1658884fa44d256320aa64b6d7d768>
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3, 1–19.

<http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/viewFile/2270/1859>

- Ruswinda, E., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2019). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun Kota Baru Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 8(7), 37–46. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2273>
- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i2.1550>
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Sholichah, A. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi. *Skripsi*, 90. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/16182/>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Sudariana, N., & Yoedani, M. M. (2022). Analisis Statistik Regresi Linier Berganda. *Seniman Transaction*, 2(2). <https://seniman.nusaputra.ac.id/index.php/seniman/article/view/40>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi.
- Ulfah, M., Muharam, S., Maisyaroh, M., Saputri, R. Z., Gifari, N. A., Mardatillah, A., & Mustaqim, G. A. (2023). Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *PRIMER : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 190–197. <https://doi.org/10.55681/primer.v1i2.67>
- Utari, W. (2014). Pengaruh kualitas layanan, harga, varian obat dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan apotek yakersuda bangkalan. *Jurnal NeO-Bis*, 8(1), 93–105. <https://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/518>

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya Nitania Esa Salsabila Luthfianandi program studi Strata I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang sedang menyusun Tugas Akhir saya tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keamanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta”**.

Dengan ini, saya memohon ketersediaan bapak/ibu/saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi atau memberikan jawaban berdasarkan pernyataan yang telah tersedia. Kerahasiaan identitas bapak/ibu/saudara/i akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian. Semua jawaban yang diberikan sangat bermanfaat untuk saya.

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 15-23 tahun ☐ 33-41 tahun

☐ 24-32 tahun ☐ 42-50 tahun

☐ >50 tahun

Apakah Anda berdomisili di Surakarta ?

☐ Ya

☐ Tidak

Apakah Anda mengetahui BPJS Ketenagakerjaan Surakarta ?

☐ Ya

☐ Tidak

Apakah Anda termasuk peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta ?

☐ Ya

☐ Tidak

Deskripsi Jawaban

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4

Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Daftar Pertanyaan Kuesioner

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Surakarta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada peserta.					
2.	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Surakarta dapat menangani keluhan setiap peserta dengan cepat.					
3.	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Surakarta terampil dalam menangani masalah peserta					
4.	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Surakarta dapat merespons dengan baik apa yang menjadi keluhan peserta					
5.	Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surakarta bersih dan rapi					

2. Fasilitas (X_2)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	BPJS Ketenagakerjaan Surakarta memiliki tempat yang nyaman dan aman					
2.	Fasilitas yang disediakan BPJS Ketenagakerjaan Surakarta bersih dan nyaman					

3.	BPJS Ketenagakerjaan Surakarta memiliki fasilitas perlengkapan yang lengkap dan memadai					
4.	BPJS Ketenagakerjaan Surakarta memiliki interior yang bagus dan dapat membuat nyaman					
5.	Fasilitas yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Surakarta dapat membantu memudahkan kebutuhan peserta					
6.	Saya mencari informasi terlebih dahulu tentang BPJS Ketenagakerjaan Surakarta sebelum memutuskan untuk menjadi peserta					

3. Keamanan (X₃)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya yakin informasi pribadi saya tidak akan disalahgunakan					
2.	BPJS Ketenagakerjaan Surakarta menjamin keamanan					
3.	Saya yakin kerahasiaan data pribadi BPJS Ketenagakerjaan Surakarta					
4.	BPJS Ketenagakerjaan Surakarta dapat memberikan jaminan atas informasi data pribadi					

4. Kepuasan Peserta (Y)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan Surakarta					
2.	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Surakarta berminat untuk tetap menjadi peserta karena pelayanan dan fasilitas yang diberikan memuaskan					
3.	Saya akan merekomendasikan BPJS Ketenagakerjaan Surakarta kepada rekan karena pelayanan dan fasilitas yang baik					