

**TELAAH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN JAKARTA**

Pater Rajagukguk, Hardani Hardani, Bambang Haryono, Arief Fadholi
Universitas Bina Sarana Informatika
(Naskah diterima: 1 September 2020, disetujui: 28 Oktober 2020)

Abstract

Service can be defined as an activity aimed to give satisfaction to the customers in fulfilling their needs such as convenience, speed, and facility. The customers will be satisfied if they get the best service. On the other hand, the customer will be unsatisfied when they get bad service. This research is conducted to know the influence of the service towards the customers' satisfaction of the member of BPJS employment in Grogol, West Jakarta with 40 respondents by using random sampling technique. This is a descriptive quantitative research which uses observation, questionnaires, interviews, and documentation study in collecting the data. In analyzing the data, the researchers use correlation test, regression, and determination by using SPSS 22 software. The result of the research shows that the correlation coefficient value is 0,978 which means that there is a strong correlation between the quality of the service and the customers' satisfaction. The regression coefficient test formula is $Y = -1,303 + 1,035X$. Weather the result of the determination test is 95,7% which means that there is a significant influent of the quality of service towards the satisfaction of the customers. The quality of the service of the BPJS employment in Grogol, West Jakarta gives satisfaction to its customers.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak

Pelayanan jasa merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam pemenuhan kebutuhannya berupa kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan. Pelanggan yang merasa mendapatkan layanan yang prima tentu akan merasa puas, demikian juga sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan studi pada nasabah BPJS Ketenagakerjaan cabang Grogol Jakarta dengan jumlah responden sebanyak 40 orang, dengan teknik random sampling. Bentuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data; observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan uji korelasi, regresi dan determinasi dengan pengolahan data menggunakan software SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,978 artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Uji Koefisien regresi diperoleh persamaan $Y = -1,303 + 1,035X$. Hasil koefisien determinasi sebesar 95,7% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Pelayanan

dyang diberikan bagian customer service pada nasabah BPJS Kesehatan Jakarta memberikan kepuasan bagi para nasabahnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

I. PENDAHULUAN

S elamat pagi, ada yang bisa dibantu? Merupakan pernyataan yang selalu diucapkan customer service di suatu kantor. Pernyataan ini merupakan salah satu bentuk layanan yang menunjukkan kepedulian atas upaya memenuhi apa yang dibutuhkan pelanggan. Biasanya pelanggan akan merespon pertanyaan tersebut dengan menyampaikan keperluan maupun kebutuhan yang diinginkan bisa didapatkan dari kantor tersebut. Dari apa yang didapatkan pelanggan dari perusahaan tersebut merupakan faktor yang mengidentifikasi rasa puas atau tidak atas pelayanan tersebut. Pelayanan merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pada hakekatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berupa proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang, barang maupun objek tertentu.

Perusahaan juga memiliki strategi khusus dalam melakukan pelayanan, hal apa yang dapat diberikan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan. Sikap ramah, kecepatan waktu,

kemudahan, tanggung jawab pada tugas dan lain sebagainya merupakan bentuk layanan kepada pelanggan. Perilaku tersebut berkaitan dengan aspek terpenting untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai harapan pelanggan.

Persaingan, baik sesama industri maupun komplemennya juga merupakan faktor kunci yang menjadikan pelayanan semakin diperhitungkan. Menyajikan produk yang baik saja tidaklah cukup, pesaing tentu akan menyajikan produk yang baik dan pelayanan yang baik. Pelanggan akan pergi kepesaing karena pelayanan yang diberikan, maka dari itu diperlukan program pelayanan yang berkualitas. Membuat diferensiasi layanan juga menjadi salah satu faktor pembeda dengan perusahaan lain. Hal ini tentu dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Dalam Industri jasa juga seperti BPJS, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan prima yang memuaskan pelanggan. Misalnya, customer service mengucapkan salam, sapa, senyum, ramah, sopan, suasana ruangan yang nyaman dan menyediakan fasilitas yang

memadai. Pelanggan yang datang, masuk ke ruangan sampai selesai keperluannya akan merasakan perbedaan maupun kelebihan yang didapatkan di kantor tersebut. akhirnya akan tercipta hubungan baik antara pelanggan atau nasabah dengan instansi tersebut.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa, dalam jangka panjang memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami nasabah serta kebutuhan mereka. Setiap pelanggan tentu menginginkan kepuasan dalam menerima suatu layanan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan, dengan demikian kebutuhan dan harapan para pelanggan harus dipenuhi agar para pelanggan tersebut memperoleh kepuasan.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta merupakan badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja, dengan cara melayani pelanggan atau nasabah, dengan menyediakan JHT, JKM, JKK, dan JP yang dapat diklaim di BPJS Ketenagakerjaan. Untuk proses klaim BPJS Ketenagakerjaan

menyediakan pelayanan yang mudah, cepat dan jelas.

Setiap nasabah tentu menginginkan pelayanan yang prima dalam upaya permohonan pendaftaran maupun claim yang diusulkan. Data yang sederhana, suasana di kantor yang ramah, ada nomor antrian, proses kerja pegawai yang cepat dan terampil, pembayaran claim mudah dan aman. Bahkan ketika nasabah sudah menerima pembayaran, pelayanan prima harus tetap diberikan misalnya dengan mengucapkan terimakasih. Pada akhirnya nasabah sendiri merasakan dan memberikan penilaiannya dengan kesimpulan puas atau tidak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada pengaruh pelayanan dengan dimensi dan indikator pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta

II. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Secara etimologi pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya membantu /menyiapkan /mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal /cara melayani; Servis /jasa; Sehubungan dengan jual beli barang

atau jasa. Poerwadarminta dalam (Rajagukguk & Kartawijaya, 2019).

Tjiptono dalam (Riyanto, 2018) “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Rahmayanty dalam (Rajagukguk & Kartawijaya, 2019) “pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan, tanpa pelanggan perusahaan tidak punya apa-apa, perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja. Karena pelanggan adalah sumber keuangan”.

Gaspers dalam (Zulkarnain, dan Sumarsono, 2018) menyatakan kualitas secara konvensional diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk, misalnya kinerja keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Kualitas dalam pengertian strategik ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan ataupun kebutuhan pelanggan. Pelayanan selalu terkait dengan pihak pemberi pelayanan (*provider*) dan pihak penerima layanan (*klien*). Pelayanan dimasa datang hendaknya semakin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*). Makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama

makin murah (*cheper*), dan makin lama makin sederhana (*simple*).

Kualitas pelayanan bisa dilihat dari berbagai sudut, Nurmadjito dalam (Zulkarnain & Sumarsono, 2018). Dari sisi konsumen, pelayanan yang diinginkan adalah suatu yang baik atau prima (*excellent*). Dari sisi produk, kualitas pelayanan yang ditinjau dari fungsi sesuai karakteristik produk yang bersangkutan.

2.1.1. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman, (Hardiyansyah, 2018) yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu

para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan keso-
panan karyawan serta kemampuan mereka
dalam menumbuhkan rasa percaya dan
keyakinan pelanggan.

5. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami ma-
salah para pelanggannya dan bertindak de-
mi kepentingan pelanggan, serta memberi-
kan perhatian personal kepada para pelang-
gan dan memiliki jam operasi yang nya-
man.

Selanjutnya disebutkan bahwa pelaya-
nan dapat diukur dengan Indikator sebagai
berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Tata pameran.Fasilitas fisik yang dimiliki.
- 2) Kerapian dan professional.Materi berkaitan layanan

b. Keandalan (*Reliability*)

- 1) Pelayanan cepat tidak berbelit-belit.
- 2) Keandalan dalam menangani masalah.
- 3) Keandalan pemandu.
- 4) Ketepatan jam buka bagi pengunjung.
- 5) Ketelitian administrasi.
- 6) Informasi kepastian jam kunjungan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- 1) Pelayanan yang segera/cepat.
- 2) Kesiediaan untuk membantu pengun-
jung.
- 3) Kesiapan untuk merespon permintaan
pengunjung.

d. Jaminan (*Assurance*)

- 1) Informasi hari/jam buka kunjungan.
- 2) Jaminan keamanan pengunjung.
- 3) Konsisten selalu bersikap sopan.
- 4) Mampu menjawab pertanyaan pengun-
jung.

e. Empati (*Empathy*)

- 1) Kesan pertama penyambutan pengun-
jung.
- 2) Memperlakukan pengunjung dengan
penuh perhatian.
- 3) Sungguh-sungguh mengutamakan
kepentingan pengunjung.
- 4) Memahami kebutuhan pengunjung.

2.2. Kepuasan Pelanggan

Lovelock dan Wright dalam (Panjaitan
& Yuliati, 2016) menyatakan bahwa, kepu-
asan adalah keadaan emosional, reaksi pasca
pembelian mereka, dapat berupa kemarahan,
ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegem-
biraan dan kesenangan.

Lebih lanjut Kolter and Keller dalam
Romansyah 2019 menyatakan bahwa

kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diterima oleh nasabah dibandingkan dengan harapannya, apabila pelayanan yang diterima nasabah sama atau melampaui harapannya, maka nasabah akan puas.

Menurut Tjiptono dalam (Respati et al., 2016) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil pelayanan yang dirasakan dengan harapannya, sebagai berikut:

a. Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*).

Jika kinerja layanan berada dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap tidak memuaskan

b. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*).

c. Jika kinerja layanan sama dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan tetapi minimal. Sebab belum ada keistimewaan layanan atau pelayanan biasa saja.

d. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*).

Jika kinerja layanan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap sangat memuaskan atau prima.

Undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 angka 16 tentang perbankan yang dikutip oleh Kasmir dalam (Respati et al., 2016) bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah atau pelanggan merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh sebuah bank.

2.2.1. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan (Nasabah)

Lupiyoadi dalam (Rajagukguk & Supriyadi, 2019) bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat empat faktor utama yang harus diperhatikan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.

2. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila keamanannya dijamin. Kepuasan yang diperoleh bukan

kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

4. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney, dalam (Rajagukguk & Supriyadi, 2019) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
- 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena

nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa.

2.3. Paradigma Penelitian

Berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian ini, maka paradigma yang digunakan adalah paradigma sederhana, yaitu



Gambar: 2.1. Paradigma Penelitian

Berdasarkan paradigma diatas penulis dapat membuat hipotesis sebagai berikut :

H₀: Bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta.

H_a: Bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta.

III. METODE PENELITIAN

Objek Penelitian adalah Nasabah BPJS Ketenagakerjaan cabang Grogol Jakarta yang mengurus berbagai keperluan pada produk BPJS baik JHT, JKM, JKK, maupun JP.

Populasi penelitian ini adalah seluruh Nasabah BPJS Ketenagakerjaan yang bertransaksi dibagian customer service. Mengingat situasi pandemic covid-19 yang mewajibkan

penerapan protocol kesehatan maka perolehan data dilakukan secara online penyebaran kuesioner dilakukan melalui google form. Jumlah sampel sebanyak 40 orang dengan teknik random sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data Sekunder. Data primer diambil dari hasil kuesioner yang dilakukan secara online, dan data sekunder didapat melalui metode, observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Berikut ini teknik analisis data penelitian ini:

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas kuesioner penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , tingkat signifikansi 5% dari degree of freedom (df) dengan rumus $df = n - 2$ maka: $Df = 40 - 2$, nilai $df = 38$.

Berdasarkan nilai distribusi r_{tabel} diperoleh nilai $df = 38$ dengan taraf kesalahan 5%, maka batas minimal nilai untuk validitas pertanyaan sebesar 0,312

b. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat

dipercaya atau dapat diandalkan. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Lebih lanjut disebutkan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha >0,60 (Sugiono, 2018)

2. Uji Korelasi

Untuk mengetahui uji koefisien korelasi penulis menggunakan rumus korelasi *product moment*. (Sugiono):

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Besar kecilnya koefisien korelasi terletak antara +1 dan -1. Jika suatu hasil perhitungan positif berarti korelasi antara variabel kuat, demikian sebaliknya. Berikut ini table koefisien korelasi:

Tabel 3.1 Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2018)

3. Uji Determinasi.

Besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi yang

diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya, yaitu :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

4. Regresi Linier Sederhana

Untuk memperkirakan pengaruh variabel X terhadap Y digunakan persamaan matematika sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Nilai yang diramalkan a = Konstanta

b = Koefisien regresi X = Variabel predictor

5. Uji t (Uji Hipotesis)

Setelah diketahui nilai korelasi antara variabel X dan Y, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus uji t.

IV. HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan skala Likert dibagian customer service BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta dengan sebaran kuesioner sebagai berikut:

Sebelum melakukan analisis data, data hasil penelitian diolah dulu menjadi data interval dengan Method Of Successive Interval.

**Tabel 4.1. Analisis Butir Pertanyaan
Variabel X dan Y**

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,460	0,312	VALID
	X2	0,548	0,312	VALID
	X3	0,402	0,312	VALID
	X4	0,762	0,312	VALID
	X5	0,665	0,312	VALID
	X6	0,709	0,312	VALID
	X7	0,648	0,312	VALID
	X8	0,637	0,312	VALID
	X9	0,617	0,312	VALID
	X10	0,427	0,312	VALID
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,604	0,312	VALID
	Y2	0,613	0,312	VALID
	Y3	0,339	0,312	VALID
	Y4	0,712	0,312	VALID
	Y5	0,737	0,312	VALID
	Y6	0,716	0,312	VALID
	Y7	0,661	0,312	VALID
	Y8	0,635	0,312	VALID
	Y9	0,741	0,312	VALID
	Y10	0,593	0,312	VALID

Sumber: (Data Diolah, 2020)

Berdasarkan data tersebut di atas diketahui bahwa nilai R hitung $> 0,312$, sehingga semua butir kuesioner variable X dan variable Y dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ini dilakukan menggunakan *Cronbach Alpha* untuk menentukan reliabel atau tidaknya *Instrument* dapat diinterpretasi dengan batasan yang lebih dari 0,60 adalah cukup reliabel, sedangkan batasan 0,80 adalah reliabel dan diatas 0,80 adalah sangat reliabel

Tabel 4.2. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	10

Sumber Perhitungan SPSS 22 : 2020

Tabel: 4.3. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	10

Sumber : Perhitungan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa koefisien reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X) = 0,869 lebih besar dari 0,80 adalah baik dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) = 0,894 lebih besar dari 0,8 adalah baik. Sehingga dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan adalah sangat reliabel.

3. Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, berdasarkan output pengolahan data SPSS diperoleh hasil sebagaimana terdapat dalam table berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Koefesien Korelasi
Correlations

Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pelanggan	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,978**	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,978** 1	
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2 tailed).
Sumber : Perhitungan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan tabel 4.4. diatas, koefisien korelasi dapat diketahui bahwa nilai r sebesar 0,978 dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol sangat kuat. Angka koefisien positif menunjukkan hubungan positif, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

4. Uji Koefesien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah yang dilihat melalui *R square*. Berdasarkan perhitungan Koefesien Determinasi

menggunakan SPSS versi 22 sebagai berikut:

Tabel 4.5. Uji Koefesien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,978 ^a	,957	,956	,718

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
Sumber : Pengelolaa SPSS 22 (2020)

Berdasarkan data tersebut di atas didapatkan nilai R Square 0,957 yang setara dengan 95,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 95,7% dan sebesar 4,35 (100%-95,7%= 4,3%) berupa kontribusi faktor lain yang tidak diteliti.

5. Uji Persamaan Regresi

Uji persamaan regresi ini digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta. Maka hasil regresinya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel: 4.6. Hasil Persamaan Regresi Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	B		
1	(Constant)	-1,303	1,464		-,890	,379
	Kualitas Pelayanan	1,032	,035	,978	29,146	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber : Pengelolaan SPSS 22 (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah

$$Y = a + bX$$

$$Y = -1,303 + 1,035X$$

Dari persamaan tersebut, nilai konstanta (a) adalah $-1,303$, nilai tersebut menunjukkan bahwa terjadi penurunan kepuasan pelanggan sebesar $-1,303$ apabila kualitas pelayanan sama dengan 0, Nilai koefisien regresi untuk variabel X sebesar $1,035$, nilai tersebut menunjukkan seberapa besar kontribusi yang diberikan suatu variabel X terhadap variabel Y. Jika kualitas pelayanan naik sebesar 1, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar $1,035$. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun sebesar 1, maka kepuasan pelanggan mengalami penurunan sebesar $1,035$. Hal ini berlaku jika diasumsikan variabel lain dalam penelitian ini konstan.

6. Uji t (Uji Hipotesis)

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan pernyataan yang telah dibuat sebelumnya diterima atau ditolak.

Ho: Bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta.

Ha: Bahwa terdapat hubungan yang signifikan

antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta.

Berdasarkan table 4.6 diatas, diketahui nilai t hitung $29,146$ lebih besar dari t table $2,460$.. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t table maka hipotesis H_a diterima kebenarannya. Dapat disimpulkan H_a diterima, H_o ditolak, artinya Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil dan Pembahasan, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji koefisien korelasi diperoleh hasil sebesar $r = 0,978$ yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Grogol Jakarta.
2. Uji koefisien determinasi diperoleh hasil R^2 sebesar $95,7\%$ yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya sebesar $4,35\%$ yang dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Uji regresi diperoleh persamaan $Y = -1,303 + 1,035X$ ini menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan 0 maka kepuasan pelanggan adalah -1,303 atau dengan kata lain variabel kepuasan pelanggan sudah ada sebesar -1,303 tanpa dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, dan jika kualitas pelayanan (X) naik atau turun 1 angka akan menaikkan atau menurunkan kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 1,035.
4. Uji T diperoleh bahwa nilai t hitung 29,146, lebih besar dari nilai t table 2,460. Menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, Anggota Ikpi.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Rajagukguk, P., & Kartawijaya, F. 2019. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Krista Pesona Adibusana Jakarta | Jurnal Akrab Juara*. <http://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/513>
- Rajagukguk, P., & Supriyadi, D. 2019. *Telaah Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Arafah Mitra Karunia Jakarta | Jurnal Akrab Juara*. 4. <http://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/666>
- Respati, J., Yulianto, E., & Kusumawati, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 41(1), 37–42.
- Riyanto, A. 2018. *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi, Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911>
- Romansyah, S. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan, Jakarta: Pustaka Taman Ilmu*.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan prima*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.