

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN CABANG ENDE MAUTAPAGA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

KORNELIA NDANG
NIM: 2017410701

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Kornelia Ndang
NIM : 2017410701
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga

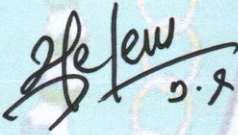
Ende, 27 Januari 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Flores

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101


Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NIDN. 08 3110 8301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBARAN PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 27 Januari 2023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2603 7001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|-------|
| 01 | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN. 08 2909 7501 | 1. | |
| 02 | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u>
NIDN. 08 0507 8703 | 2. | |
| 03 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 3. | |
| 04 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 4. | |
| 05 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG ENDE MAUTAPAGA”**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Januari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 27 Januari 2023

Yang Memberi Pernyataan



Kornelia Nandang
NIM: 2017410701

Motto

“Tanpa Rasa Takut,Tidak Aka Ada Keberanian
Disaat Rutin Menghadapi Rasa Takut,
Kau Memupuk Keberanian
Dan Mengubahnya Menjadi Kebiasaan”

By: Nelshindang

PERSEMBAHAN

Skripsi ini akan kupersembahkan dengan tulus hati kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas naungan kasih-Nya sehingga kesuksesan ini dapat diraih.
2. Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang yang sangat kucintai dan kusayangi tante Bertha dan Om Darius tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga, Kupersembahkan karya kecil ini kepada kedua orang tuaku Mama Sisilia Linung dan Bapa Benyamin Kanis yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, yang selalu memanjatkan do'a dan cinta kasih untuk putrimu ini yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal putrimu ini untuk membuat Mama dan Bapa bangga. Karena kusadar selama ini belum bisa berbuat apa yang kalian inginkan. mungkin tak dapat ku berucap namun hati ini selalu bicar, bahwa aku sangat menyayangi kalian.
3. Yang tercinta Alm (opa Yohanes Golo, oma Paulina Ndaka, opa Kosmas Jakar, oma Lusiana Emol) yang selalu mendoakan saya.
4. Yang tersayang Kakaku Marselinus Andang dan Onilia Mitha, Donatus Nurdi dan Maria Goreti Simir, Vinsensius Ardin dan Priska Erni Lori, adek Ignasius Gonca, Resti, Peli, Josua, Violanty dan Derlianto serta keluarga besar (Belang, Rantang) yang setia memberi dukungan, masukan untuk saya.

5. Almamaterku tercinta UNIVERSITAS FLORES yang sudah memberikan saya ilmu dan kesempatan untuk belajar dikampus tercinta ini.
6. Yang tersayang om Darius, tante Berta, om Damasus, om Gaspar,tante Encik,tante Ria, tante Marta, kaka Sevi,Bapa Hilarius Bempe, Kaka Dion,Kaka Hans yang telah membantu saya .
7. Tersayang sahabat- sahabatku Dian siti, Am ngode, Anik Mia, Astin Liko,Vani Bori,Vemri sogen,Vemi Mira, Desi Kale, Lin Keo,yang selalu setia berjuang dalam suka maupun duka serta teman- temanku yang tidak dapat saya sebutkan mamanya satu persatu.
8. Teman – teman program studi Manajemen yang senantiasa memotivasi saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Agama, Nusa dan Bangsa tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hadirat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Prusahaan Terhadap Kepuasan Peserta pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, dukungan dan saran dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, dengan tulus hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sirapadji, M.A Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi strata satu di Universitas Flores .
2. Bapak Stefanus Notan Tupan, S.Pd. M. Si Rektor Kemahasiswaan
3. Ibu Iriany Dewi Soleiman, S.E.,M.Sc. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores mewakili lembaga yang bertanggung jawab terhadap adanya salah satu kegiatan akademik.
4. Bapak Dr. Rafael Octavianus Bire, SE. M. Sc Wakil Dekan Fakultas Ekonomi
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores yang telah memberikan ijin observasi dan penelitian.
6. Ibu Maria Endang Jamu, SE,M.Sc sekretaris prodi Manajemen

7. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Dr. Hironimus Sc, SE. MM, Ibu Maria Endang Jamu, SE,M.Sc ,Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev sebagai penguji skripsi yang telah berkenan menguji skripsi serta memberi saran demi kemajuan penulisan skripsi.
10. Segenap Pimpinan dan manajer kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga yang telah memberikan ijin dan membantu dalam penelitian skripsi ini.

Kiranya segala jasa dan budi baik yang dilimpahkan kepada peneliti mendapat ganjaran yang setimpalnya dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini dapat bermaenfaat bagi semua pihak dan dapat dikembangkan menjadi penelitian yang lebih baik.

Ende, Oktober 2022

Penulis

ABSTRAK

Kornelia Nandang Fakultas Ekonomi, Program Sarjana Manajemen.
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Peserta pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga. **Pembimbing 1: Lambertus Langga Pembimbing 2: Maria Helena C. Dua Mea.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada BPJS ketenagakerjaan cabang Ende Mutapaga dan Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan peserta pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga.

Jenis penelitian metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga yang ada di Kabupaten Ende yang berjumlah 28.078 peserta. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Data di analisis menggunakan analisis regresi berganda yang pengolahannya melalui *IMB SPSS Statistick ver 24*. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga.

Hasil statistik uji regresi variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga, nilai thitung sebesar 11,175 Artinya thitung lebih besar dari t tabel 1,98472 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga,

Hasil statistik uji regresi variabel Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga, nilai thitung sebesar 3,934 Artinya thitung lebih besar dari t tabel 1,98472 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan

ABSTRACT

Kornelia Ndang Faculty of Economics, Bachelor of Management Program. The Effect of Service Quality and Corporate Image on Participant Satisfaction at the Ende Mautapaga Branch of the Employment Social Security Administration Agency (BPJS). Advisor 1: Lambertus Langga Advisor 2: Maria Helena C. Dua Mea.

This study aims to determine the effect of service quality on participant satisfaction at BPJS Employment Ende Mutapaga branch and to determine the effect of company image on participant satisfaction at BPJS Employment Ende Mautapaga Branch.

This type of research is a quantitative research method. The population in this study were all participants of BPJS Employment at the Ende Mautapaga Branch in Ende Regency with a total of 28,078 participants. This study uses purposive sampling totaling 100 respondents. This study uses primary data, namely questionnaires. The data were analyzed using multiple regression analysis which was processed through IBM SPSS Statistics ver 24. The Effect of Service Quality on Participant Satisfaction at the Social Security Administration Agency (BPJS) Employment of the Ende Mautapaga Branch.

The results of the statistical regression test of the Service Quality variable on Participant Satisfaction at the Employment Social Security Administration Agency (BPJS) of the Ende Mautapaga Branch, the tcount is 11.175. This means that tcount is greater than t table 1.98472 and significant value is 0.000 <0.05, it can be concluded that hypothesis is accepted and proven. There is an influence of Service Quality variable on Participant Satisfaction at the Employment Social Security Administration Agency (BPJS) of the Ende Mautapaga Branch,

The statistical results of the regression test of the Corporate Image variable on Participant Satisfaction at the Employment Social Security Administration Agency (BPJS) of the Ende Mautapaga Branch, the tcount value is 3.934. hypothesis is accepted and proven. There is an effect of the Company Image on Participant Satisfaction at the Employment Social Security Administration Agency (BPJS) of the Ende Mautapaga Branch.

Keywords: Service Quality, Image, Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Pengertian Citra Perusahaan	15
2.1.3 Pengertian Kepuasan Peserta	21
2.2 Penelitian Terdahulu	26

2.3. Kerangka Berpikir	29
2.4. Hipotesis	29
BAB III METODELOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.4.1 Jenis Data	32
3.4.2 Sumber Data	33
3.5 Defenisi Operasional Variabel	34
3.5.1 Variabel Bebas atau Indenden	35
3.5.2 Variabel Terikat atau Dependen	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Analisis <i>Deskriptif</i>	39
3.7.2 Uji <i>Instrument</i>	39
3.7.3 Uji asumsi klasik	40
3.7.4 Uji regresi linear berganda	41
3.7.5 Uji hipotesis	42
3.8 Uji Koefisien determinasi	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga	43

4.1.2 Visi Misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga	45
4.1.3 Deskripsi Data	46
4.2 Teknik Analisis Data	47
4.2.1 Uji Validitas	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.3 Uji Asumsi Klasik	51
4.3.1 Uji Normalitas	51
4.3.2 Uji Multikolinieritas	51
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.4 Uji Hipotesis	53
4.5 Uji F	56
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga.....	57
4.6.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga.....	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tinjauan Atas Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 Skla <i>likert</i>	36
Tabel 3.3 Skla <i>likert</i>	36
Tabel 3.4 Skala <i>likert</i>	37
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian dan Penggunaan Kuesioner	46
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas	47
Tabel 4.5 Tabel Uji Realibilitas	49
Tabel 4.6. Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.8 Uji Heteroskedasitas	52
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ende Mautapaga	54
Tabel 4.10 Uji Statistik F	56
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi R^2	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53