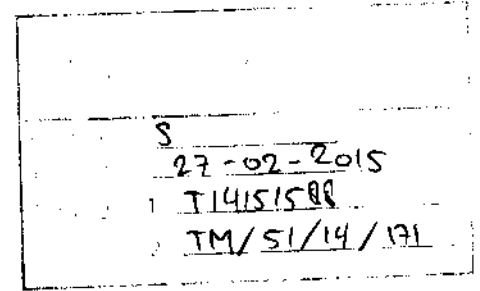




UNIVERSITAS
MERCU BUANA



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BPJS KETENAGAKERJAAN**

TESIS

Oleh

ANDI WIDYA LEKSANA

55112110036

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

2014

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the effect of service quality, customer relationship management and location on customer satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan. Independent variable in this study are service quality, customer relationship management (CRM) and location. Whereas customer satisfaction to be a dependent variable. In this research, data collection was conducted through a survey method by distributing questionnaires to customers at Gatot Subroto I branch of BPJS Ketenagakerjaan Jakarta with non probability sampling technique. The Result of the research showed that the service quality, customer relationship management and location partially and simultaneously influence the customer satisfaction. The conclusion of this study is that in order to increase on customer satisfaction, BPJS Ketenagakerjaan has to focus on the following the responsiveness of the people in charge to conduct customer services, the communications skill of the people in charge to conduct customer relationship and the visibility of the office property.

Keywords : service quality, customer relationship management, location, customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *customer relationship management (CRM)* dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan. Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *customer relationship management (CRM)* serta lokasi. Sedangkan kepuasan pelanggan menjadi variabel terikat. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik non probability sampling pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Gatot Subroto I Jakarta. Dari hasil penelitian didapatkan variabel kualitas pelayanan, *customer relationship management* dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan. Kesimpulan dari penelitian ini, untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan, BPJS Ketenagakerjaan dapat fokus pada kesigapan petugas yang bertanggung jawab dalam melayani pelanggan, keterampilan komunikasi bagi petugas yang bertanggung jawab dalam membina hubungan dengan pelanggan dan kantor pelayanan yang mudah dikenali.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *customer relationship management*, lokasi, kepuasan pelanggan.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan Terkait Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan

Nama : Andi Widya Leksana

NIM : 55112110036

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 4 Agustus 2014

Pembimbing



(Dr. Mudji Sabar, MBA)

Mengetahui
Direktur Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, MEd)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam proposal Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan
Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan Terkait Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan
Nama : Andi Widya Leksana
NIM : 55112110036
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 4 Agustus 2014

Merupakan hasil Studi Magister Manajemen, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 4 Agustus 2014


METERAI
TEMPEL
301-89410
6000 DJP
Andi Widya Leksana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan”** dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua telah pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini, khususnya kepada :

1. Dr. Mudji Sabar, MBA selaku dosen pembimbing yang telah begitu banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Dosen Penelaah Seminar Proposal Tesis yang telah memberikan masukan serta perbaikan dalam penulisan tesis ini.
3. Ketua Sidang dan Dosen Penguji Sidang Tesis yang telah memberikan masukan serta perbaikan dalam penulisan tesis ini.
4. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu serta memberikan masukan kepada penulis.
7. Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan cabang Gatot Subroto I beserta jajarannya.
8. Drs. Kunwidayat dan Ibu Ani Supartinah sebagai orang tua beserta yang terkasih ananda Rosselle Amelia Christy, Gloria Nikita Marsye Dacli dan

keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memberikan dorongan semangat.

9. Untuk semua pihak yang belum disebutkan dan membantu penulis menyelesaikan karya akhir ini, diucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Penulis menyadari baik dalam penyajian serta penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak dalam perbaikan tesis ini. Terakhir penulis berharap agar tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 4 Agustus 2014

Penulis



Andi Widya Leksana



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah	6
1.2.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Penelitian	8
1.4.2. Kegunaan Penelitian	8

BAB II. DESKRIPSI BPJS KETENAGAKERJAAN

2.1. Sejarah Perusahaan	10
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	11
2.3. Struktur Organisasi	14
2.4. Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan	16
2.4.1. Visi dan Misi	16





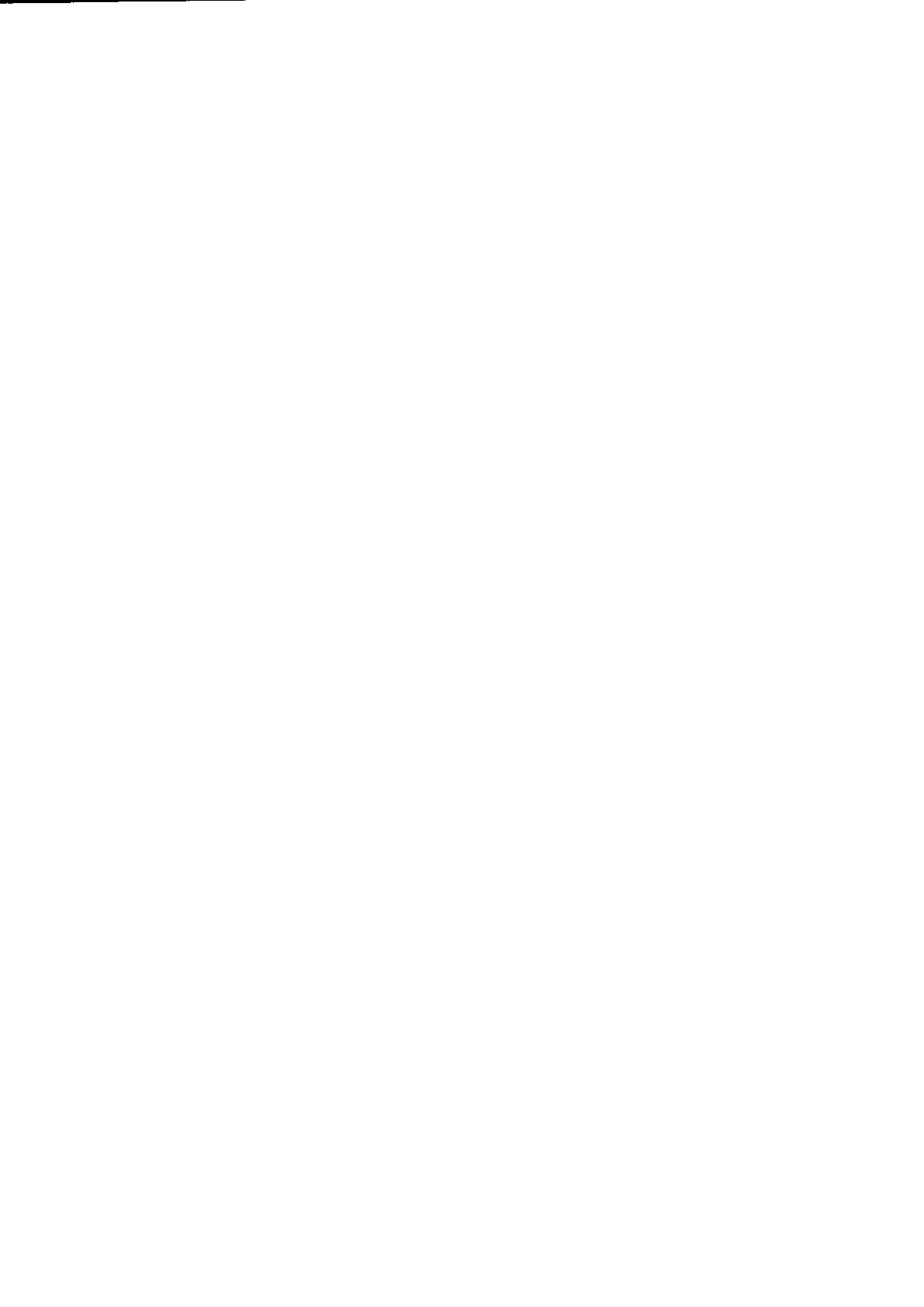
2.4.2. Tata Nilai Perusahaan.....	18
2.5. Strategi Bisnis Perusahaan	19
2.6. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	20

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka.....	22
3.1.1. Layanan.....	23
3.1.2. Kualitas Layanan.....	25
3.1.3. Customer Relationship Management	29
3.1.4. Lokasi	34
3.1.5. Kepuasan Pelanggan	38
3.2. Penelitian Terdahulu.....	42
3.3. Kerangka Pemikiran.....	47
3.4. Hipotesis.....	49

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian.....	51
4.2. Ruang Lingkup.....	53
4.3. Lokasi Penelitian	53
4.4. Variabel Penelitian	53
4.4.1. Definisi Konsep.....	53
4.4.2. Definisi Operasional.....	54
4.4.3. Pengukuran Variabel Penelitian.....	56
4.5. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	57
4.5.1. Populasi	58
4.5.2. Penentuan Sampel	58
4.6. Jenis dan Sumber Data	60
4.7. Teknik Pengumpulan Data	61
4.8. Teknik Analisis Data	61
4.8.1. Uji Validitas Data.....	61
4.8.2. Uji Reliabilitas Data	62



4.8.3. Uji Asumsi Klasik	63
4.8.3.1 Uji Normalitas	63
4.8.3.2 Uji Multikolinieritas	65
4.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.8.4. Analisis Regresi Linier	66
4.8.4.1. Regresi Linier Berganda	66
4.8.4.2. Uji Koefisien Determinasi	68
4.8.5. Uji Hipotesa	68
4.8.5.1. Uji Hipotesis Individu (uji t)	68
4.8.5.2. Uji Hipotesis Simultan (uji f)	70
4.8.5.3. Analisis Korelasi Antar Dimensi	70
4.9. Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis	71

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	72
5.1.1. Penyajian Data	72
5.1.1.1 Gambaran Umum Responden	72
5.1.2. Analisis Data	75
5.1.2.1 Uji Instrumen Penelitian	75
5.1.2.2 Uji Asumsi Klasik	79
5.1.2.3 Analisis Regresi Linier	83
5.1.2.4 Uji Hipotesa	86
5.1.2.5 Analisis Korelasi Antara Dimensi	88
5.2. Pembahasan	91
5.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	92
5.2.2. Analisis Pengaruh CRM terhadap Kepuasan Pelanggan	95
5.2.3. Analisis Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	97

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan..... 99
6.2. Saran..... 100

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN..... 108

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 129



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepesertaan Perusahaan	2
Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Pelanggan 2012	4
Tabel 1.3 Hasil Observasi 2012-2013	5
Tabel 3.1 Tataran CRM.....	31
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 4.1 Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Penelitian	55
Tabel 4.2 Skala Likert	57
Tabel 4.3 Kriteria Korelasi	62
Tabel 4.4 Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel	71
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	73
Tabel 5.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	75
Tabel 5.3 Uji Validitas Variabel CRM (X2).....	76
Tabel 5.4 Uji Validitas Variabel Lokasi (X3).....	77
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	78
Tabel 5.6 Uji Validitas Reliabilitas	79
Tabel 5.7 Uji Kolmogorov Smirnov.....	81
Tabel 5.8 Uji Multikolinieritas	82
Tabel 5.9 Koefisien Regresi	83
Tabel 5.10 Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 5.11 Uji T	86
Tabel 5.12 Uji F.....	88
Tabel 5.13 Korelasi Antar Dimensi Kualitas Pelayanan (X1)	88
Tabel 5.14 Korelasi Antar Dimensi CRM (X2)	90
Tabel 5.15 Korelasi Antar Dimensi Lokasi (X3)	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Bisnis BPJS Ketenagakerjaan	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	14
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Wilayah BPJS Ketenagakerjaan.....	15
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan	15
Gambar 3.1 Kepuasan Dan Kesetiaan Pelanggan Serta Performa Bisnis	32
Gambar 3.2 Strategi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.....	42
Gambar 3.3 Model Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian	52
Gambar 4.2 Data Terdistribusi Secara Normal	64
Gambar 4.3 Memenuhi Uji Heteroskedastisitas.....	66
Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	73
Gambar 5.2 Pendidikan Responden	74
Gambar 5.3 Masa Kepesertaan Responden	74
Gambar 5.4 Histogram Uji Normalitas	80
Gambar 5.5 Normalitas P-Plot	80
Gambar 5.6 Heterokedastisitas.....	83





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	108
Lampiran 2	Hasil Kuesioner-Karakteristik Responden.....	112
Lampiran 3	Hasil Kuesioner.....	113
Lampiran 4	Uji Validitas Product Moment Kualitas Pelayanan	119
Lampiran 5	Uji Validitas Product Moment CRM	121
Lampiran 6	Uji Validitas Product Moment Lokasi	122
Lampiran 7	Uji Validitas Product Moment Kepuasan Pelanggan.....	123
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan & CRM.....	124
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Variabel Lokasi & Kepuasan Pelanggan.....	125
Lampiran 10	Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov.....	126
Lampiran 11	Regresi	127
Lampiran 12	Korelasi Antar Dimensi	128

