



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG TANGERANG**

CIKUPA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Dwisari Fitria Kosasih

44211010081

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat
Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang
Tangerang Cikupa

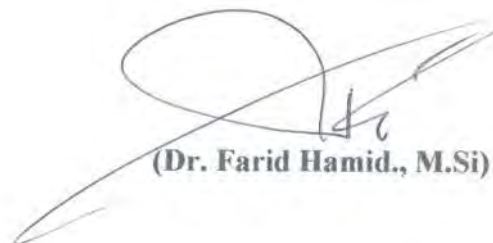
Nama : Dwisari Fitria Kosasih

Nim : 44211010081

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 28 Juni 2016
Mengetahui,
Pembimbing



(Dr. Farid Hamid., M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat
Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang
Tangerang Cikupa

Nama : Dwisari Fitria Kosasih

Nim : 44211010081

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juni 2016

1) Ketua Sidang

Nama : Juwono Tri Atmojo., S.Sos., M.Si (.....)

2) Penguji Ahli

Nama : Drs. A. Rahman HI., MM., M.Si (.....)

3) Pembimbing

Nama : Dr. Farid Hamid., M.Si (.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa

Nama : Dwisari Fitria Kosasih

Nim : 44211010081

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juni 2016

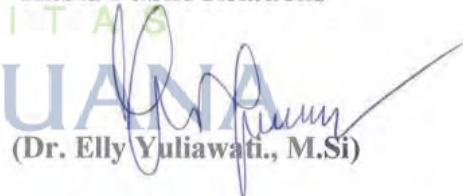
Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing



(Dr. Farid Hamid., M.Si)

Kabid Public Relations



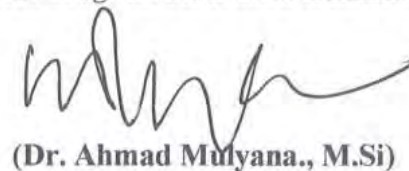
(Dr. Elly Yuliawati., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair., M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat serta atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Komunikasi jurusan Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa.

Dalam penulisan skripsi ini, ternyata banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun matrial. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada hingga kepada :

1. Yth. Bapak Dr. Farid Hamid., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, koreksi, kritik dan arahan kepada peneliti.
2. Bapak Juwono Tri Atmojo., S.Sos., M.Si sebagai ketua sidang skripsi.
3. Bapak Drs. A. Rahman HI., M.M., M.Si selaku penguji ahli sidang skripsi.

4. Secara khusus peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada Ayahanda Asep Kosasih yang peneliti sayangi, dan Ibundaku Sri Maryati yang tercinta dan kakak juga adik yang tersayang yang selalu ada dalam suka dan duka, terimakasih atas cinta, doa serta dukungannya.
5. Adi Kurniawan, teman dekat, sahabat terbaik yang telah mengenal peneliti dari kecil sampai sekarang dan seterusnya, terimakasih atas kasih sayang, kepedulian, doa serta dukungan yang tak pernah habis diberikan.
6. Nicky Saputra dan Andrean Setiawan, terimakasih banyak peneliti ucapkan kepada kedua sahabat baik dari kecil yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi berlangsung hingga selesai.
7. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabatku tercinta Intan Apriyani, Leo Kumoro, Qiqi Pascalia, Joseph Petra, Dennis Wiliam, Asnan Misbah, Nina Amalia yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh staf dosen pengajar yang telah memberikan dan membagi ilmunya kepada peneliti selama menjadi mahasiswa di Universitas Mercu Buana.
9. Seluruh staf TU Fakultas FIKOM terimakasih sudah memudahkan dalam pembuatan surat – surat yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.
10. Seluruh staf BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa yang telah bersedia bekerja sama dan membantu proses penyebaran kuesioner serta dukungannya sehingga penyusunan skripsi ini selesai.

11. Kepada semua pihak yang tidak bias peneliti sebutkan namanya satu persatu baik teman – teman maupun kerabat dan keluarga terimakasih untuk semua doa dan dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada ALLAH SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi peneliti. Semoga ALLAH SWT meridhoi dan memberkahi sebagai ibadah disisi-Nya, amin.



Jakarta, Juni 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dwisari Fitria Kosasih

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Signifikasi Penelitian	10
1.4.1 Signifikasi Akademis	10
1.4.2 Signifikasi Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Komunikasi.....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi	11
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	13
2.1.3 Proses Komunikasi	15
2.2 Hubungan Masyarakat.....	17
2.2.1 Definisi Hubungan Masyarakat.....	17
2.2.2 Fungsi Hubungan Masyarakat.....	17

2.2.3. Peran Hubungan Masyarakat.....	19
2.2.4. Kegiatan Hubungan Masyarakat	21
2.3 Customer Relations.....	24
2.3.1Aktivitas Customer Relations.....	26
2.4 Pelayanan Prima (<i>Service of Excellent</i>).....	28
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.6 Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Tipe Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel	45
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4.1 Data Primer.....	47
3.4.2 Data Sekunder	47
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	48
3.5.1 Definisi Konsep	48
3.5.2 Operasionalisasi Konsep	48
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	53
3.6.1 Uji Validitas.....	53
3.6.2 Uji Reliabilitas	55
3.7 Teknik Analisis Data	56
3.8 Hipotesis Penelitian dan Uji Hipotesis	61

3.8.1 Hipotesis Penelitian	61
3.8.2 Uji Hipotesis	62
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	64
4.1 Sejarah Penelitian	64
4.1.1. Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan	64
4.1.2 Visi dan Misi	67
4.1.3 Motto Perusahaan	67
4.1.4 Filosofi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	
Ketenagakerjaan	67
4.1.5 Nilai-Nilai Perusahaan (IPTIK)	68
4.1.6 Program - Program BPJS Ketenagakerjaan	68
4.1.7. Struktur BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa	75
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	75
4.2.1. Identitas Responden	77
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	80
4.2.2.1. Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima	80
4.2.2.2. Uji Validitas Kepuasan Peserta	82
4.2.3. Uji Reliabilitas	83
4.2.3.1. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Prima	83
4.2.3.2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta BPJS	
Ketenagakerjaan	85
4.2.4 Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan	87
4.2.5 Analisis Bivariat	115
4.2.6 Persamaan Regresi	117

4.2.7. Koefisien Determinasi	118
4.2.8. Pengujian Signifikasi	118
4.3 Pembahasan	121
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	127
5.1. Simpulan	127
5.2. Saran – saran	130

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	78
Tabel 4.2 Usia Responden.....	78
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	79
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima.....	80
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Peserta.....	82
Tabel 4.6 Hasil menghitung nilai varian setiap butir pernyataan variabel pelayanan prima.....	83
Tabel 4.7 Hasil menghitung nilai varian setiap butir pernyataan variabel kepuasan peserta.....	86
Tabel 4.8 Kemampuan CSO dalam berkomunikasi dengan peserta	87
Tabel 4.9 Kemampuan Satpam dalam berkomunikasi dengan peserta	88
Tabel 5.0 Kemampuan CSO dalam melakukan pelayanan secara tepat waktu	89
Tabel 5.1 Kemampuan Satpam dalam melakukan pelayanan secara tepat waktu	90
Tabel 5.2. Daya tanggap CSO dalam membantu peserta.....	91
Tabel 5.3. Daya tanggap Satpam dalam membantu peserta.....	92
Tabel 5.4. Kemampuan CSO dalam bertindak cepat memberikan informasi seputar jasa BPJS.....	93
Tabel 5.5. Pengetahuan CSO dalam memberikan informasi mengenai jasa yang dibutuhkan peserta	94

Tabel 5.6. Kejujuran CSO dalam membantu proses pelayanan.....	95
Tabel 5.7. Kejujuran Satpam dalam membantu proses pelayanan.....	96
Tabel 5.8. Keamanan oleh Satpam selama proses pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan	97
Tabel 5.9. Kemudahan menemui petugas pelayanan	98
Tabel 5.10. Perhatian pribadi CSO terhadap peserta	99
Tabel 5.11. Kemampuan CSO dalam mendengarkan keluhan dan keinginan peserta.....	100
Tabel 5.12. Kebersihan dan kerapian seragam CSO	101
Tabel 5.13. Kebersihan dan kerapian seragam Satpam.....	102
Tabel 5.14. Kondisi gedung dan ruang tunggu selama pelayanan	103
Tabel 5.15. Kebersihan toilet yang disediakan	104
Tabel 5.16. Kemanan tempat parkir yang disediakan	105
Tabel 5.17. Pelayanan CSO ramah	106
Tabel 5.18. Pelayanan Satpam ramah	106
Tabel 5.19. Peserta diperlakukan dengan adil oleh CSO	107
Tabel 5.20. Peserta diperlakukan dengan penuh hormat oleh CSO	108
Tabel 5.21. Pelayanan CSO efisien.....	109
Tabel 5.22. Kualitas dari pelayanan yang diberikan baik	110
Tabel 5.23. Sistem atau tata cara prosedur klaim mudah.....	111
Tabel 5.24. Teknologi yang digunakan selama proses klaim sudah sesuai	112
Tabel 5.25. Sesuai antara manfaat yang diterima dengan biaya yang telah dikeluarkan peserta	113

Tabel 5.26. Sesuai antara manfaat yang diterima dengan waktu yang telah diluangkan oleh peserta	114
Tabel 5.27. Korelasi Antara Pelayanan Prima (X) dan Tingkat Kepuasan Peserta (Y).....	115
Tabel 5.28. Menghitung harga a dan b	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menghitung Validitas

Lampiran 2 Menghitung Reliabilitas

Lampiran 3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa

Lampiran 4 Tabel Bantuan

Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Menyebarkan Kuesioner

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 7 Tabel uji t

Lampiran 8 CV Peneliti

