



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

Dwisari Fitria Kosasih (44211010081)

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

Jumlah halaman : xv + 131 halaman + 30 lampiran

Bibliografi : 49 acuan, Tahun 1986 - 2013

ABSTRAK

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal dengan istilah pelayanan prima. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu untuk memuaskan pelanggannya secara profesional. Berbicara tentang layanan berarti berbicara tentang karyawan pemberi layanan, yang dalam hal ini adalah karyawan *front liner*. *Front liner* memiliki peranan penting dalam pengembangan citra perusahaan. *Front Liner* secara langsung mempengaruhi pembentukan citra atau image suatu perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa.

Pokok permasalahan dari penelitian ini yakni sejauhmana pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa. Konsep penelitian yang digunakan mengacu pada konsep unsur-unsur dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan L Berry yang terdiri dari: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Berwujud).

Tipe penelitian ini adalah eksplanasi kuantitatif dengan metode survey. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diambil 17.200 orang, dan jumlah sampel yang diambil sejumlah 100 responden. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan *non-probability* sampling melalui metode *purposive sampling*.

Hasil perhitungan dengan Uji F tingkat signifikansi 5% menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($105,8 > 3,94$), berarti ada pengaruh yang cukup berarti antara pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Cikupa. Berdasarkan analisis koefisien dihasilkan nilai +0,72 yang berarti memiliki tingkat hubungan positif yang sangat kuat antara pengaruh pelayanan prima dengan kepuasan peserta karena berada di interval koefisien +0,70 – keatas. Dari hasil regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 10,1 + 0,39X$. Ini berarti kepuasan peserta akan naik bila pelayanan prima ditingkatkan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 51,84% dapat diinterpretasikan bahwa besarnya kepuasan peserta (Y) ditentukan oleh pelayanan prima, sedangkan sisanya sebesar 48,16% ditentukan oleh faktor lain.