



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN BPJS KETENAGAKERJAAN
PADA PROGRAM JAMINAN HARI TUA**

LAPORAN SKRIPSI



NANIK DALYANI

46118310041

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN BPJS KETENAGAKERJAAN
PADA PROGRAM JAMINAN HARI TUA**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

NANIK DALYANI
46118310041
**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanik Dalyani

NIM : 46118310041

Progam Studi : S1 Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 21 Maret 2023



Nanik Dalyani

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN UNTUK PROGRAM SARJANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nanik Dalyani
NIM : 46118310041
Program Studi : S1 Psikologi
Judul Laporan Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan pada Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Firman Alamsyah Ario Buntaran, M.A.
NIDN : 0301108105

Ketua Penguji : Rizki Dawanti, M.Psi., Psikolog
NIDN : 0308098204

Penguji : Dian Din Astuti Mulia, M.A.
NIDN : 0316039001

Jakarta, 22 Februari 2023

Mengetahui,

Dekan

(Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D)

Ketua Program Studi

(Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog)

PSI07210570



Please Scan QR Code Verify

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Setiawati Intan Savitri selaku Dekan Fakultas Psikologi
3. Ibu Yenny, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi
4. Ibu Karisma Riskinanti, M.Psi, Psikolog selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi
5. Ibu Prahastia Kurnia Putri, M.Psi, Psikolog selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Psikologi
6. Bapak Firman Alamsyah Ario B, MA, S.Psi selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
7. Ibu Riezka Awaliah, M.Psi, S.Psi selaku Dosen Pembimbing Akademik selama perkuliahan berlangsung
8. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph. D selaku Dosen kelas TA
9. Bapak Dr. Indra Kusumah, M. Si selaku Dosen Reviewer
10. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Kranggan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan mengenai psikologi kepada peneliti
11. Seluruh staff civitas akademik fakultas psikologi Universitas Mercu Buana
12. Teman-teman fakultas psikologi Universitas Mercu Buana Kranggan Angkatan 33 Reguler 2
13. Keluarga

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 25 Januari 2023

Penyusun



Nanik Dalyani

(46118310041)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN KARYA PERNYATAAN SENDIRI.....	II
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	III
KATA PENGANTAR	IV
ABSTRAK.....	VI
<i>ABSTRACT</i>	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1 Definisi.....	7
2.1.2 Aspek Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	9

2.2	Kualitas Pelayanan	11
2.2.1	Definisi	11
2.2.2	Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	12
2.3	BPJS Ketenagakerjaan	20
2.4	Dinamika Hubungan Antar Variabel	21
2.5	Penelitian Terdahulu	22
2.6	Kerangka Pemikiran	26
2.7	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Metode Penelitian	27
3.2	Definisi Operasional	27
3.2.1	Kepuasan Pelanggan	27
3.2.2	Kualitas Pelayanan	28
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5	Variabel	30
3.5.1	Variabel X	30
3.5.2	Variabel Y	30
3.6	Alat Ukur Penelitian	30
3.6.1	Kepuasan Pelanggan	30
3.6.2	Kualitas Pelayanan	31
3.7	Uji Coba Instrument	32
3.7.1	Hasil Uji Validitas	32
3.7.2	Hasil Uji Reliabilitas	32

3.7.3 Hasil Uji Analisis Item.....	33
3.7.4 Hasil Uji Analisis Item Turun Lapangan	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Pelaksanaan Penelitian	41
4.2 Subjek Penelitian	41
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.2 Berdasarkan Usia	42
4.2.3 Berdasarkan Status Pernikahan.....	43
4.2.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
4.2.5 Berdasarkan Lama Bekerja	44
4.2.6 Berdasarkan Status Karyawan	45
4.2.7 Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	45
4.2 Uji Perbandingan Data Demografi dengan Variabel Penelitian	46
4.3 Uji Normalitas.....	51
4.4 Uji Korelasi Data Demografi dengan Kepuasan Pelanggan	52
4.5 Analisis Deskriptif	54
4.5.1 Hipotetik	55
4.5.2 Kategorisasi Hipotetik	55
4.5.3 Empirik	56
4.5.4 Kategorisasi Empirik	57
4.6 Uji Hipotesa	58
4.7 Uji Tambahan.....	59
4.7.1 Uji Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Skor Total Kepuasan Pelanggan	59
4.8 Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
-------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Subjek Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 3 Subjek Berdasarkan Status Pernikahan.....	43
Tabel 4. 4 Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4. 5 Subjek Berdasarkan Lama Bekerja	44
Tabel 4. 6 Subjek Berdasarkan Status Karyawan	45
Tabel 4. 7 Subjek Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Korelasi antara Data Demografi dengan Kepuasan Pelanggan ...	52
Tabel 4. 10 Hasil Hipotetik	55
Tabel 4. 11 Kategorisasi Hipotetik Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4. 12 Kategorisasi Hipotetik Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4. 13 Hasil Empirik	56
Tabel 4. 14 Hasil Kategorisasi Empirik Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Kategorisasi Empirik Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis	58
Tabel 4. 17 Uji Korelasi dimensi kualitas pelayanan dengan skor total kepuasan pelanggan	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Expert Judgement	66
Lampiran 2 Uji Pilot	70
Lampiran 3 Uji Turun Lapangan.....	87



UNIVERSITAS
MERCU BUANA