

ABSTRAK

Terjadinya kepuasan pelanggan yang mengklaim pencairan JHT BPJSTK selama 2 tahun terakhir mengalami penurunan yang signifikan yaitu tahun 2020 sebesar 92,8% kemudian penurunan drastis pada tahun 2021 sebesar 89,2%. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara kepada 10 orang pelanggan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa 7 (tujuh) orang diantaranya merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan ketidakpuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di BPJSTK Kelapa Gading. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan teknik analisis korelasi spearman yang diolah menggunakan SPSS versi 29. Responden penelitian yaitu karyawan yang sudah pernah mengklaim JHT (Jaminan Hari Tua) di BPJSTK Kelapa Gading yang berjumlah 201 responden dengan cara menyebar kuesioner secara online di *google form*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di BPJSTK Kelapa Gading. Saran penelitian ini yaitu penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel lainnya, seperti kepercayaan dengan BPJSTK.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, Klaim JHT, BPJSTK.

ABSTRACT

There has been a significant decrease in customer satisfaction claiming BPJSTK JHT disbursement in the last 2 years, namely in 2020 by 92.8% then a drastic decrease in 2021 by 89.2%. This study aims to see the relationship between service quality and customer satisfaction at BPJSTK Kelapa Gading. This study used a quantitative correlational method with the Spearman correlation analysis technique which was processed using SPSS version 29. The research respondents were employees who had claimed JHT (Jaminan Hari Tua) at BPJSTK Kelapa Gading, totaling 201 respondents by way of distributing questionnaires online on the goggle form. Based on the results of this study indicate that there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction at BPJSTK Kelapa Gading. The suggestion for this research is that future research should add other variables, such as trust with BPJSTK.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, Claim JHT, BPJSTK.

