

Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)

Homepage: <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik>

Studi Kepuasan Konsumen: Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai pada Peserta Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan di Kota Blitar

M. Guntur

*Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara
Jl. Mastrip No. 59 Blitar, 66111, Jawa Timur*

Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan yakni guna menganalisis bagaimana peranan Mutu Pelayanan Dan Kinerja Pegawai pada rasa puas Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar. Pada Penelitian yakni penelitian kuantitatif yang mempergunakan suatu data primer serta data sekunder. Populasi penelitian ialah suatu rata-ratanya setiap bulan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar yang berjumlah 623 orang. Sampel penelitian berjumlah 86 orang. Metode analisis penelitian yakni metode regresi linier berganda. Hasil yakni penelitian menghasilkan 1) mutu pelayanan berpengaruh penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen, 2) Kinerja Pegawai juga sangat penting dalam pemasaran perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen semakin baik dan 3) mutu layanan serta kinerja pegawai secara bersamaan sangat berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Kepuasan Konsumen, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Perusahaan maupun Industri adalah instansi mempunyai suatu tujuan, guna tercapainya tujuan suatu industri ataupun instansi tersebut maka perlu calon pekerja yang bisa bekerja sama menggunakan baik agar tercapainya tujuan yang diinginkan dengan maksimal. Tapi, dengan tau suatu kembangan pada teknologi upaya perlu membangun inspirasi baru yang sinkron pada upaya yang telah didirikannya. Tujuan suatu industri maupun instansi mampu digapai dengan pemberian cara perasa kepuasan pada yang mengonsumsi maupun masyarakat. Rasa kepuasan yang dirasakan konsumen berasal dari mutu pelayanan suatu industri juga instansi tadi. seperti pada instansi pemerintah yang mempunyai tujuan utama yaitu mensejahterakan warga.

Mutu layanan merupakan semua wujud kegiatan yang diterapkan industri guna pemenuhan tujuan dan ambisi konsumen. Mutu layanan juga dapat diketahui dari suatu perbandingan persepsi konsumen dalam pelayanan maka akan menghasilkan suatu penilaian ataupun persepsi yang baik pada mutu pelayanan yang berasal dari industri. Lebih baik, bila layanan tidak diterima dari konsumen, maka mutu layanan dipersepsikan buruk. Ada sejumlah poin terkait masalah kebagusan layanan, diantaranya adalah cekatan

(*responsiveness*), belas kasihan (*emphaty*), jaminan (*assurance*), contoh nyata (*tangible*), dan keahlian (*reliability*).

Kinerja pegawai ialah suatu wujud kinerja yang telah melakukan pegawai juga pegawai umumnya menggunakan menjadi suatu landasan ataupun pakem suatu evaluasi pada karyawan didalam suatu perkumpulan. Pola kerja yg bagus artinya perjalanan buat menggapai suatu pencapaian perkumpulan maka asal itu, kinerja juga adalah suatu sarana yang bisa menentukan dalam mencapai tujuan organisasi sebagai akibatnya diharapkan upaya dalam menaikkan kinerja karyawan. terdapat beberapa parameter pola kerja kepegawaian, adalah kebagusan, kuantitas kinerja, aplikasi perintah serta keharusan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yakni suatu tujuan publik yang telah mewujudkan suatu perlindungan pada tenaga kerja guna mengatasi risiko sosial ekonomi dan penyelenggara mempergunakan mekanisme asuransi social. Sesuai pada situasi kemampuan keuangan di Negara Indonesia, sepertidari negara yang kembang lainnya, meningkatkan suatu program dari jaminan sosial yakni didasari *funded social security*, yakni jaminan sosial dananya bersumber oleh peserta yang masih memiliki keterbatasan pada masyarakat yang pekerja dengan sektor yang formal. Rasa puas peserta dapat bisa ditentukan dengan adanya Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang bisa semaksimal mungkin menjamin terkait kelangsungan pada hidup karyawan ataupun pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dari studi pendahuluan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar merasa bahwa kualitas pelayanan kurang baik, seperti waktu pengerjaan yang sangat lama, apalagi dalam pengurusan BPJS Ketenagakerjaan yang konsumen butuhkan. Kegiatan observasi yang di lakukan peneliti, peneliti menemukan masalah terkait mutu pelayanan pada rasa puas (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar masih belum maksimal dan terdapat permasalahan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Terkait dengan permasalahan yang ditimbulkan sehingga mendorong peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Mutu Layanan Serta Kinerja Pegawai Pada Rasa Puas Konsumen (Studi Kasus Pada Peserta Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar)”.

TELAAH LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut Sunyoto (2012:175), Mutu pelayanan yang mengartiakannya sebagai suatu kondisi yang dinamis dan lingkungan yang memiliki hubungan dengan suatu barang, jasa, proses, sumber daya manusia, tempat yang mampu ataupun hingga lebih suatu angan, dengan batas kinerja karyawan, yang sesuai diantara batas kinerja karyawan dari layanan telah pemberian serta dapat diterima hingga sesuai dengan pengharapan oleh konsumen. Kualitas layanan adalah sebuah tingkat melampaui yang diinginkan serta dikendalikan sebuah peringkat unggul tersebut mampu keperluan pelanggan terpenuhi (Tjiptono, 2014:91).

Kinerja Pegawai

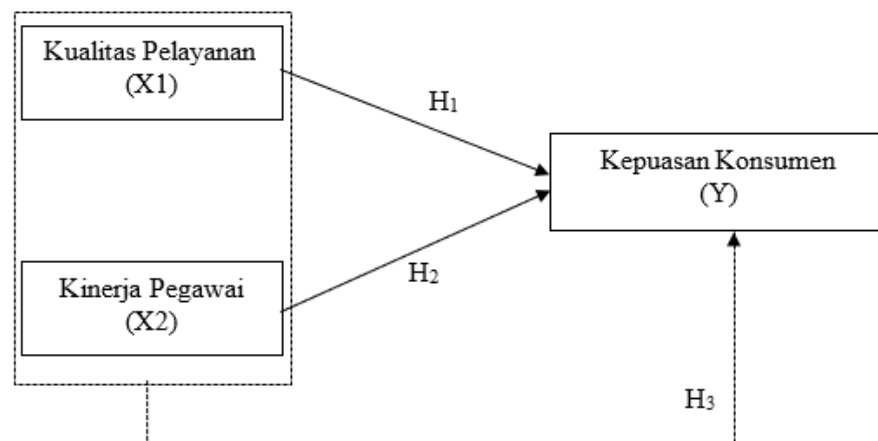
Pola kerja pegawai juga mampu ditakar dengan seberapa banyak pemberian suatu layanan pada masyarakat (Hayat, 2017:70). Apabila pelayanan yang diberikan baik maka dapat pemberian rasa bahagia pada masyarakat maupun wisatawan, ataupun lainnya, jika pelayanannya buruk terutama pola kerja pegawaian maka organisasi bisa dinilai buruk oleh masyarakat. Kinerja seseorang sangatlah diutamakan karena terlihat dari suatu

kinerja (*performance*) dapat terlihat seberapa baik kemampuan kepegawaian saat pemberian layanan masyarakat yang mampu dipuaskan (Prayoga & Ismiyati, 2018:1149).

Kepuasan Konsumen

Rasa puas konsumen merupakan tanggapan konsumen saat pengevaluasian dalam pengharapan beda prabeli serta pola kerja nyata barang ataupun jasa yang mana dibayangkan pasca jasa (Tjiptono, 2014:311). Sedangkan pembeli yang merasa senang jadi melebihi sulit dalam pengubahan pemilihan. Kesamaan harapan ialah kesewimbangan nilai antar kinerja jasa pada kepuasan yang dimana telah nikmati konsumen. Ambisi guna kunjungan ulang merupakan kegiatan pakai kembali pada jasa yang terkait. Kepuasan merupakan rasa Bahagia ataupun sedih orang muncul dikarenakan dengan pembandingan suatu pola kerja barang dengan persepsi terhadap banyangan konsumen. Seandainya pola kerja telah rusak pada pemenuhan pengekspektasian, pelanggan merasa kurang bahagia (Kotler dan Keller, 2018:138).

Kerangka Pikiran Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pikiran Penelitian

Hubungan antara variabel ialah dengan cara memaksimalkan mutu pelayanan dapat memenuhi sikap konsumen. Kepuasan konsumen bisa ditentukan oleh mutu pelayanan. Menurut Kotler (Dalam Putra dan Rahyuda, 2018). Kepuasan konsumen bisa dipengaruhi dengan adanya kinerja pegawai. Kinerja pegawai menjadi suatu ukuran yang mana telah dilakukannya sebagai suatu pelaksana didalam kegiatan pada intansi pemerintah. Menurut Peltier and Dahl (Dalam Indrawati 2013) memberikan pernyataan bahwa pegawai dalam industri jasa memberi dampak pada kepuasan konsumen. Suatu cara yang terpenting dalam melihat yang mana pegawai memberi dampak kinerja organisasi yakni interaksinya pada konsumen ataupun pelanggan. Menurut Kotler (2014:150) Rasa puas konsumen artinya takaran sikap pelanggan akan bahagia atau sedihnya yang dirasakan pembandingan pola kerja barang yang dirasa (atau akan terjadi) dengan pengharapan konsumen. Kepuasan ataupun ketidak puas merupakan rasa bahagia ataupun sedih orang yang diakibatkan oleh dibandingkan diantara kesan pada pola kerja barang yang sesungguhnya ataupun sesuai di pola kerja barang yang sudah diharapkannya.

Hipotesis

Sugiyono (2014:64) Hipotesis ialah asumsi wawasan yang berlandaskan susunan konseptual penelitian. Memerlukan pemikiran deduktif, hipotesis adalah suatu respon dugaan teori pada konflik sudah dihadapkan serta bisa diuji kebenarannya berdasarkan liputan realitas atau empiris:

- Ha1 : Diduga mendapat dampak yang baik serta terinci diantara mutu layanan pada rasa puas peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
- Ho1 : Diduga tidak mendapat dampak yang baik serta terinci diantara mutu layanan pada rasa puas peserta JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
- Ha2 : Diduga mendapat dampak yang baik serta terinci diantara kinerja pegawai pada rasa puas peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
- Ho2 : Diduga tidak mendapat dampak yang baik serta terinci diantara kinerja pegawai pada rasa pas peserta JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
- Ha3 : Diduga mendapat dampak yang baik serta terinci diantara mutu pelayanan dan kinerja pegawai pada kepuasan peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
- Ho3 : Diduga tidak mendapat dampak yang baik serta terinci diantara kualitas pelayanan kinerja pegawai pada perasaan yang puas peserta JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.

METODE PENELITIAN

Penelitian berlangsung memkan 3 bulan, mulai Maret 2023 hingga Juni 2023 bertempat di BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar mempergunakan suatu data primer serta data sekunder. Jenis yakni penelitian dengan suatu pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. metode Penelitian kuantitatif dilandaskan dengan filsafat positivisme ditujukan fokus pengkajian suatu kelompok sama atau sampel (Sugiyono, 2013). Variabel dalam penelitian meliputi kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Terdapat populasi yakni penelitian ini ialah peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar dengan jumlah 623 orang dalam menentukan sampel penelitian ini, sehingga diketahui jumlah 86 orang yang dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.

HASIL PENELITIAN

Uji Analisis Data

1. Uji Instrumen

Uji validitas, ditujukan guna pengukuran kuesioner yang sah atau sesuai. Sebagian teknik pada pengujian validitas penggunaan simpulan nominal Sig. (2-tailed). Jika nominal relevansinya tidak lebih dari 0,05, alhasil rangkaian termasuk sesuai, dan apabila nilai relevansinya melebihi dari 0,05 alhasil rangkaian termasuk kurang sesuai (Sugiyono, 2013), dengan artian semua item pernyataan yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai (X2) dan kepuasan konsumen (Y) didalam penelitian dapat dinyatakan valid.

Tabel 1. Uji Validitas

No Item	Indikator	Probabilitas(Sig)	Keterangan
Kualitas Pelayanan X1			
X1.1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,000	Valid
X1.2	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,000	Valid
X1.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	0,000	Valid
X1.4	<i>Empathy</i> (Empati)	0,000	Valid
X1.5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,020	Valid
Kinerja Pegawai X2			
X2.1	Kualitas Kerja	0,000	Valid
X2.2	Kuantitas Kerja	0,000	Valid
X2.3	Pelaksanaan Tugas	0,000	Valid
X2.4	Tnggung Jawab	0,000	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)			
Y1.1	Kesesuaian Harapan	0,000	Valid
Y1.2	Minat Berkunjung Kembali	0,000	Valid
Y1.3	Kesediaan Merekomendasikan	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2023

Dilakukannya pengujian secara reliabilitas digunakan untuk pengetahuan tentang keaslian data supaya dapat tercipta data asli dan menggunakan data asli untuk berulang kali dengan waktu yang tidak sama, penggunaan analisis adalah Teknik *Alpha Cronbach* (α) ialah semisal $\alpha > 0,60$ maka termasuk *reliable* (Siregar, 2013). Hal ini dapat dinyatakan bahwa dari ketiga variabel yakni mutu pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan konsumen bisa pada kategori reliabel ataupun mempunyai suatu tingkatan keandalan tinggi didalam proses ujian hipotesis.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Batas Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	5	0,616	0,60	Reliabel
2	Kinerja Pegawai	4	0,833	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Konsumen	3	0,778	0,60	Reliabel
	Jumlah Pernyataan	12	-	-	-

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2023

2. Uji Asumsi Klasik

Ujian asumsi klasik merujuk di uji normalitas, uji multikolinearitas maupun uji heteroskedastisitas. Uji pertama yang dilaksanakan yakni uji normalitas. Sesuai hasil uji pada Tabel 3 yakni hasil Pengujian normalitas data memiliki tujuan guna pengetahuan penggunaan data sampel berasal dari penyebaran normal atau umum. Normalitas diuji di analisis ini penggunaan uji *kolmogorov-Smirnov*, hal inilah dibuktikan nilai di *Asimp.Sig (2-tailed)* yakni 0,680, variabel residual yang berada di atas 0,05 ataupun $0,777 > 0,05$. Dengan atian simpulan penelitian ini ialah keseluruhan data mempunyai distribusi yang normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

		UnstandardizedResidual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0012656
	Std. Deviation	1.09968877
	Absolute	.071
Most Extreme Differences	Positive	.067
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		.659
Asymp. Sig. (2-tailed)		.777

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2023

Uji asumsi klasik berikutnya yakni ujian multikolinearitas. Pengujian Multikolinearitas, mempunyai capaian guna pengujian..model regresi antara variabel independent memiliki hubungan. Model regresi variabel independen mengatakan baik tidak adanya hubungan atau korelasi. Dilaksanakannya analisis multikolinearitas dipakai nilai *Tolerance and Variance Inflation Factor* (VIF). Penelitian dengan uji multikolinearitas pada pencermatan nilai VIF berawal pemodelan yang menghasilkan output regresi berganda dapat berjalan. Bila nilai VIF < 10 serta nilai toleransi $> 0,1$ jadi tidak te multikolinearitas. seuai tabel 4 di ketahui bahwa nilai VIF dari variabel mutu layanan dan kinerja pegawai sebesar 1,756. Maka dari itu simpulan dari masing-masingnya variabel telah bebas dari adanya multikolinearitas, dikarenakan VIF pada setiap variabel < 10.00 .

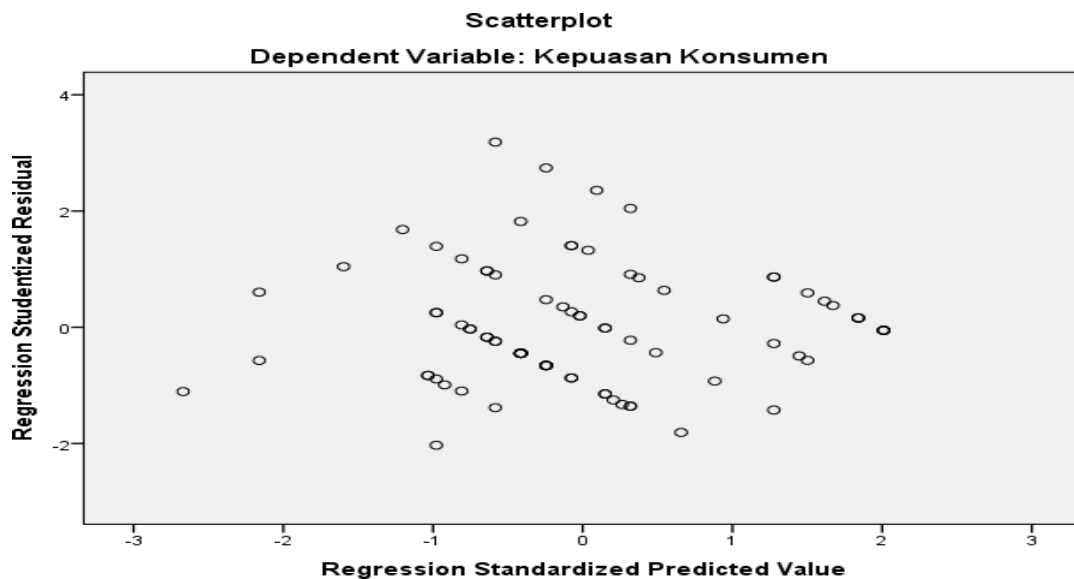
Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.569	1.756
Kinerja Pegawai	.569	1.756

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2022

Uji asumsi klasik yang terakhir yakni uji heteroskedastisitas. Sesuai pada hasil uji heteroskedastisitas Gambar 2 yakni menghasilkan bahwa tidak terjadi suatu gejala heteroskedastisitas maupun persamaan regresi telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas. Hal ini, ditemukan pola tidak jelas semua, diikuti titik melampui

dan kurang angka 0 pada sumbu Y menyebar, alhasil hesteroskedastisitas tidak muncul. Kesesuaian uji hesteroskedastisitas, memiliki simpulan yakni data penelitian ini tidak adanya gejala heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis telah dipergunakan di penelitian yang ini yakni uji T-Test (Parsial) dan F-Test (Simultan). Ujian hipotesis kesatu yakni uji T-Test. Pengujian T-Test memiliki tujuan bagi variabel independen individu dan variabel dependen yang berdampak besar. Pengujian dengan hasil output SPSS mampu melihat pada bagan *Coefficients*. Nominal uji t-test dapat disaksikan di p-value (pada kolom sig.) setiap variabel independen, apabila penentuann p-value kurang dari dari *level of significant*, atau t-hitung (di kolom t) lebih dari pada t-tabel.

Sesuai pada hasil pengujian parsial (uji T) di Tabel 5 dapat diketahui bahwan nilai T hitung variabel kualitas pelayanan (X1) sejumlah (2,827) > T tabel (1,988) sedangkan nilai pada signifikansinya $0,006 < 0,05$. Dari hal hipotesis yang punya bunyi Mutu pelayanan berpengaruh secara parsial pada rasa puas diterima (Ha1 diterima dan Ho1 ditolak), dengan artian dengan parsial adanya dampak positif serta signifikan antara mutu pelayanan pada rasa puas peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.

Sesuai di hasil ujian parsial (uji T) nilai T hitung variabel kinerja pegawai (X2) sejumlah (6,439) > T tabel (1,988) sedang nilai di signifikansinya $0,000 < 0,05$. Dari hal hipotesis yang punya bunyi Kinerja pegawai berpengaruh secara parsial pada rasa puas konsumen diterima (Ha2 diterima dan Ho2 ditolak), dengan artian dengan parsial adanya dampak positif serta signifikan antara ola kerja pegawai pada rasa puas konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (T-Test)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.797	1.066		1.686	.096
1 Kualitas Pelayanan	.185	.065	.257	2.827	.006
Kinerja Pegawai	.431	.067	.586	6.439	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2023

Pengujian hipotesis keduanya yakni simultan (F-Test). Pengujian simultan f-test memiliki tujuan bagi variabel independen dan variabel dependen dampak yang diketahui. Simpulan f-test di output SPSS bisa melihat di tabel ANOVA. Hasil f-test ditunjukkan dengan variabel independen secara bersamaan memiliki dampak pada variabel dependen jika p-value (pada kolom Sig.) kecil dari penentuan *level of significant*, atau F hitung (pada kolom f) melebihi dari f tabel. Sesuai dengan hasil pada uji simultan (uji F) yang mada di Tabel 6 bisa diketahui bahwa nilai F hitung divariabel mutu pelayanan (X1), dan kinerja pegawai (X2 sejumlah (54,396) > T tabel (3,11) sedangkan nilai pada signifikansinya $0,000 < 0,05$. Dari hipotesis yang berbunyi Mutu pelayanan dan pola kerja pegawai punya pengaruh dengan simultan pada rasa puas konsumen diterima (Ha3 diterima dan Ho3 ditolak), artinya mutu layanan serta pola kerja pegawai memberi pengaruh dengan simultan pada rasa puas konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis (F-Test)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	101.574	2	50.787	64.395	.000 ^b
Residual	65.461	83	.789		
Total	167.035	85			

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2023

Uji Regresi Linier Berganda

Dugaan hitung regresi linier diantara mutu layanan, pola kerja pegawai pada rasa puas konsumen dipaparkan. Persamaandari regresi yang ada yakni:

$$Y = 1,797 + 0,185X_1 + 0,431X_2$$

Didasarkan simpulan dugaan analisis di regresi berganda mampu dijabarkan bahwa:

- Koefisien konstanta ($\beta = 1,797$) adalah nilai konstantan, yang diartikan bahwa bila X diklaim 0 maka nilai mutu pelayanan dan kinerja pegawai sebanyak 1,797. Hal tersebut memberikan bahwa Jika variabel independen diklaim kontinu, maka mutu layanan maupun kinerja pegawai mempunyai imbas positif pada rasa puas konsumen peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
- Koefisien regresi antara mutu pelayanan pada kepuasan konsumen ($\beta = 0,185$) menyatakan yakni setiap 1 satuan dinilai mutu pelayanan bisa menaikkan atau

menaikkan rasa puas konsumen peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar sebesar 18,5%.

- c. Koefisien regresi antara kinerja pegawai pada kepuasan konsumen ($\beta = 0,431$) memberikan bahwa setiap 1 satuan nilai kinerja pegawai akan menaikkan atau meningkatkan kepuasan konsumen peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar sebesar 43,1%.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.797	1.066		1.686	.096
1 Kualitas Pelayanan	.185	.065	.257	2.827	.006
Kinerja Pegawai	.431	.067	.586	6.439	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2021

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari tabel 8 dugaan pengujian koefisien determinasi (R^2) didapat nominal sebesar 0,608. Angka tersebutlah bisa dipergunakan guna mengetahui besarnya pengaruh mutu pelayanan dan kinerja pegawai terhadap rasa puas konsumen dengan mengukur koefisien determinasi yaitu dengannya menggunakan rumus berikut ini:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,608 \times 100\%$$

$$KD = 60,8\%$$

Nominal di atas memiliki arti yaitu mutu pelayanan dan kinerja pegawai mempunyai dampak ataupun berkontribusi pada kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, sebanyak 60,8% dari total 100%, dan sisanya 39,2% dari kontribusi variabel lainnya yang tidak diteliti atau tidak diperlukan peneliti.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.608	.599	.888

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2023

Hasil Pengujiian Hipotesis

Hipotesis ujinya yakni uji signifikan uji parsial (T-Test) serta uji simultan (F-Test) guna memastikannya posisi asal dampak variabel bebas yakni mutu pelayanan dan kinerja pegawai pada variabel terikat yakni kepuasan konsumen.

1. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis 1 mengenai terdapat dampak positif serta signifikan antara mutu layanan pada rasa puas konsumen pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, hasil dari penelitian menyatakan mutu layanan dampaknya positif atau signifikan pada rasa puas konsumen. Nilainya dari dampaknya sebesar 2,827 yang nilainya signifikan

0,006, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh yang positif serta signifikan dengan kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, dengan demikian hipotesis 1 terbukti teruji dan diterima.

2. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis 2 mengenai pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai pada rasa puas konsumen pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, hasil dari penelitian menyatakan kinerja pegawai dampaknya positif ataupun signifikan dengan rasa puas konsumen. Nilainya dari pengaruh tersebut sebanyak 6,439 yang bernilai signifikan 0,000, yang artinya kinerja pegawai berpengaruh yang positif serta signifikan dengan kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, dengan demikian hipotesis 2 terbukti teruji dan diterima.

3. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis 3 mengenai adanya dampak positif dan signifikan antara mutu pelayanan dan kinerja pegawai pada rasa puas konsumen pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, hasil dari penelitian menyatakan adanya mutu pelayanan dan pola kerja pegawai dampaknya positif ataupun signifikan dengan rasa puas konsumen. Nilainya dari pengaruh tersebut sebanyak 64,395 yang bernilai signifikan 0,000, yang artinya kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, dengan demikian hipotesis 3 terbukti teruji dan diterima.

Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini yakni mengetahui adanya pengaruh mutu pelayanan dan kinerja pegawai pada kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar. Berlandaskan analisis yang ada di atas, berikut yakni pembahasan yakni penelitian ini:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis dilihat kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar. Mutu pelayanan yakni suatu tingkatan yang unggul sehingga diharapkan serta pengendalian atas suatu tingkatan yang unggul tersebut sehingga dapat memenuhi keperluan pelanggan. Mutu pelayanan yang kuat mampu memberikan beberapa keunggulan utama bagi suatu industri salah satunya akan menciptakan keunggulan dalam persaingan. Suatu pelayanan yang mempunyai mutu yang baik akan memiliki kecenderungan diterima dengan mudah oleh pelanggan atau konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:113), konsumen atau pelanggan sangat menginginkan produk maupun jasa yang dia gunakan, dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik serta memuaskan.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dapat dilihat bahwa kinerja pegawai berpengaruh pada kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar. Hasil tersebut menjelaskan bahwa faktor kinerja pegawai memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat sebelum memutuskan untuk memberikan penilaian terhadap tingkat

kepuasan biasanya memikirkan bagaimana kinerja pegawai dalam sebuah pelayanan yang telah sesuai maupun tidak, diketahui dari perubahan kinerja pegawai yang dilakukan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar sangat maksimal. Hal ini dapat dilihat dari kualitas kerja, mutu kerja, pelaksanaan suatu tugas dan tanggung jawab seorang pegawai. Kinerja pegawai yang diberikan merupakan kegiatan suatu organisasi dalam pelayanan publik, hal ini menjadi bagian pertimbangan konsumen BPJS Ketenagakerjaan maupun dalam usahanya untuk memberikan penilaian pada kinerja pegawai di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar. Jika kinerja pegawai sesuai harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasakan kepuasan dan bahkan masyarakat membicarakan hal-hal positif tentang kinerja pegawai yang diberikan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Dan Kinerja Pegawai (X2 Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasilan penelitian antara mutu pelayanan serta kinerja pegawai pada Kepuasan Konsumen menunjukkan suatu hasil dengan berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menjelaskan "mutu pelayanan serta kinerja pegawai berdampak dengan simultan terhadap kepuasan konsumen peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar". Dengan artian makin baik mutu layanan dan kinerja pegawai maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen untuk mendapatkan pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar. Terdapat dua faktor yang memberi dampak kepuasan pengunjung yaitu mutu pelayanan dan kinerja pegawai. Apabila industri atau instansi memiliki mutu pelayanan yang baik untuk konsumen atau masyarakat, maka hal inilah bisa mempengaruhi kepuasan pengunjung. Selain itu, kinerja pegawai adalah suatu hal yang krusial bagi perusahaan atau instansi guna mencapai tujuan yang dikehendaki salah satunya yakni mampu mensejahterakan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan yakni hasil analisis maupun pembahasan didalam penelitian terkait kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai terhadap rasa puas konsumen Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen peserta JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
2. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen peserta JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen peserta JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar. Dengan begitu dapat dinyatakan semakin baik kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang dilakukan maka akan semakin tinggi tingkat penilaian peserta JHT BPJS terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar.

SARAN

Saran ini diberikan terkait hasil penelitian ini dipaparkan sebagai berikut:

1. Disarankan agar dalam menerapkan metode kualitas pelayanan dan kinerja pegawai khususnya pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Blitar, hendaknya mempertahankan serta mengembangkan kualitas pelayanan (tingkat kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan) dan kinerja pegawai yang selama ini

diterapkan (mutu kerja, pelaksanaan suatu tugas, serta rasa yang bertanggung jawab yang dimiliki pegawai).

2. Ditujukan peneliti berikutnya penggunaan metode lain dikembangkan dalam penelitian kualitas layanan, pola kerja pegawai dan rasa puas konsumen, misalnya melakukan wawancara mendalam terhadap responden, mengakibatkan perolehan wawancara dapat lebih bervariasi ataupun dianalisa lebihlah terperinci dengan bentuk jenis penelitian yang kualitatif atau jenis peneitian yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2013. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT.Grafindo.
- Bandung. Paselong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Darma. 2011. *Metodologi Penelitian: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta: CV. Trans Info Media
- Daryanto. 2014. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Graha ilmu
- Edy, Sutrisno. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Teori dan Praktik. Jakarta: PT BumiAksara
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS Hasibuan, Malayu SP. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan keempatbelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada. Ikhsan, Nuri Maulana. 2017. *Implementasi IBM SPSS STATISTIC 23 DALAM ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA*. Cetakan pertama. Malang: JANEKA PRESS
- Indrawati ,Ayu Desi. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 2
- Kuswanto. 2012. *STATISTIK UNTUK PEMULA DAN ORANG AWAM: Analisis Data dan Teknik Pembuatan Laporan*. Edisi ke satu. Jakarta Timur: Laskar Aksara
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke Tiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: RemajaRosdakarya.
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia Nugroho, Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*.Yogyakarta: Andi
- Nursalam. 2015. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika
- Prayoga, E 2018, *Perbandingan Efek Ekstrak Daun Sirih Hijau (Piper betle L.) dengan Metode Difusi Disk dan Sumuran terhadap Pertumbuhan Bakteri Staphylococcus*

- aureus*, Skripsi program Sarjana, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Hlm 8-10, diakses 18 Desember 2018.
- Rivai Dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Santoso, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS*. Jakarta: Aksara Nusa Jaya Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar
- Siswadi dan Sarwono. 2016. *Uji Sistem Pemberian Nutrisi dan Macam Media Terhadap Pertumbuhan dan Hasil Selada (Lactuca sativa L) Hidroponik*. Jurnal Agronomika. Surakarta ; Vol. 08. No. 01.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. edisi kedua. Bandung: PT. Alfabeta
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsi, Penerapan Penelitian)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F dan Gregorius C. 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Widoyoko, E.P. 2015. *Teknik penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zakaria, D. G. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 1-18.