

PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEMATANGSIANTAR

Juleha Ritonga, Rosita Manawari Girsang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Populasi penelitian yaitu peserta yang mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan selama bulan April 2019 dan sampel yang diambil sebanyak 70 responden dengan menggunakan *strata random sampling*. Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Berganda, dan Uji Hipotesis digunakan Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS v. 22. Hasil perhitungan regresi linear berganda yaitu $Y = 3,642 + 0,393X_1 + 0,458X_2$. Bilamana nilai X_1 dinaikkan satu satuan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,393 dengan asumsi X_2 konstan. Selanjutnya bilamana X_2 dinaikkan satu satuan akan berpengaruh terhadap nilai Y sebesar 0,458 dengan asumsi nilai X_1 tetap (konstan). uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar (3,256) > nilai t tabel sebesar (1,667) dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Nilai F hitung sebesar 38,205 dan nilai F tabel 3,13 dengan nilai signifikan 0.000 karena nilai signifikannya kurang dari 5 % (0,05) maka variabel kreativitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan peserta (Y). Nilai (R^2) yang diperoleh sebesar 0,533 atau 53,3% kepuasan peserta dipengaruhi oleh kreativitas dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama).

Kata Kunci : Kreativitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta

ABSTRACT

This study aims to find out how the influence of creativity and quality of service on satisfaction of BPJS Employment participants in the embassy branch.

The study population were participants who took part in the BPJS Employment program during April 2019 and the samples taken were 70 respondents using strata random sampling. Analysis of the data used is the Validity Test, Reliability Test, Multiple Regression Analysis, and Hypothesis Test used t Test, F Test, and Determination Coefficient (R^2) using SPSS v. 22.

The results of multiple linear regression calculations are $Y = 3.642 + 0.393X_1 + 0.458X_2$. When the value of X_1 is raised by one unit, then the value of Y will increase by 0.393 assuming X_2 is constant. Furthermore, if X_2 is increased by one unit, it will affect the Y value of 0.458 assuming the value of X_1 remains (constant). t test shows the value of t count equal to (3,256) > t table value equal to (1,667) with significant $0,000 < 0,05$. The value of F count is 38.205 and the value of F table is 3.13 with a significant value of 0.000 because the significant value is less than 5% (0.05), the variable creativity (X_1) and service quality (X_2) have a simultaneous effect on the variable participant satisfaction (Y). The value (R^2) obtained is 0.533 or 53.3% of participants' satisfaction is influenced by creativity and quality of service simultaneously (together).

Keywords: Creativity, Service Quality, Participant Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menghadapi era pasar persaingan global, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing.

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk mewujudkan pertumbuhan dan kelangsungan hidupnya dalam jangka panjang. Hal ini memacu setiap perusahaan agar selalu dapat meningkatkan kreativitasnya. Perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan pelayanan yang mutunya lebih baik daripada pesaingnya. Pelayanan dengan mutu yang jelek dapat membuat pelanggan tidak puas. Pelayanan merupakan komponen pokok yang menggerakkan perusahaan untuk sukses.

Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan melakukan kreativitas usaha yang efektif dan efisien. Untuk itu, keputusan perusahaan untuk melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan upaya untuk menentukan dalam menindaklanjuti keluhan pelanggan dari kegagalan sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan/dibutuhkan, dan diharapkan oleh pelanggan maka perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan pelanggan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah perusahaan Badan Hukum Publik yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial. Badan penyelenggara program jaminan sosial merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial.

UU No.24 tahun 2011 Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (UU BPJS), menyatakan bahwa BPJS yang dibentuk adalah badan hukum publik yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Dan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), yang dikelola oleh **PT. Jamsostek (Persero)**, namun sesuai UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS, PT Jamsostek berubah menjadi **BPJS Ketenagakerjaan**.

Sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan memiliki empat program yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM). Visi BPJS Ketenagakerjaan Yaitu Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, Yang Amanah, Bertatakelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan Yang baik. Untuk mewujudkan Visi tersebut BPJS Ketenagakerjaan harus meningkatkan Kreativitas dan Kualitas pelayanan yang dimiliki. Semakin baik Kualitas pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya.

BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yaitu berupa program JKK, JHT, JP, dan JKM. Selain itu memberikan layanan yang dilakukan secara tersistem bukan manual, layanan call center penting untuk menampung keluhan peserta sehingga tahu apa yang kurang dari

pelayanan, memiliki kanal-kanal pengaduan seperti website, email, sms, sosial media dll, keramahan pelayanan yang disuguhkan tak hanya kepada *customer service officer (CSO)*, namun seluruh karyawan, sampai security (petugas keamanan) juga wajib melayani, dan memberikan layanan tambahan berupa pembiayaan rumah dan uang muka Kredit Pemilikan Rumah (KPR) untuk meningkatkan kesejahteraan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Kreativitas BPJS Ketenagakerjaan yaitu memperluas layanan dan cakupan perlindungannya yang semula hanya melayani pekerja yang bekerja diperusahaan atau disebut Penerima Upah (PU), kini BPJS Ketenagakerjaan juga melindungi pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) seperti petani, nelayan, supir, dokter dan pengacara serta melindungi yaitu program jasa konstruksi dapat memperoleh perlindungan jaminan yang sama dengan Penerima Upah (PU). Selain itu pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan melalui aplikasi online berbasis web, proses pelayanan semakin mudah karena dapat dilakukan melalui Bank-bank serta mitra BPJS Ketenagakerjaan yang tersebar di berbagai lokasi strategis, menghadirkan aplikasi BPJS Ketenagakerjaan *Mobile* yang bermanfaat bagi para peserta untuk melakukan pengecekan saldo yang peserta miliki.

Namun dari hasil pengamatan, penulis menemukan masalah yaitu seiring meningkatnya keinginan/harapan peserta yang terus meningkat, peserta ingin cepat dilayani dan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, ketidakpuasan peserta yang melakukan klaim karena dipersulit atas persyaratan yang diminta oleh BPJS Ketenagakerjaan, antrian yang lumayan panjang untuk menampung pelanggan yang datang sehingga pelanggan merasa kurang nyaman. Dari masalah-masalah tersebut pastinya bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar”**

II. URAIAN TEORITIS

1. Kreativitas

A. Pengertian Kreativitas

Menurut Harvard's Theodore Levitt dalam Suryana (2013 : 43) mengemukakan bahwa kreativitas adalah kemampuan seseorang dalam mengembangkan ide-ide baru dan mengemukakan cara-cara baru dalam memecahkan persoalan dan dalam menghadapi peluang.

B. Indikator Kreativitas

Menurut Lestari dalam Suryana (2006 : 42) indikator kreativitas sebagai berikut :

1. Ingin tahu; Suatu emosi yang berkaitan dengan perilaku ingin tahu seperti eksplorasi, investigasi, dan belajar, terbukti dengan pengamatan pada aspek manusia dan lain-lain.
2. Optimis; Merupakan perasaan yakin terhadap sesuatu yang baik akan terjadi yang memberi harapan yang positif serta menjadi pendorong untuk berusaha kearah kemajuan dan kejayaan.
3. Fleksibel; Kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu atau kelompok.
4. Mencari solusi dari masalah; Mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah.
5. Orisinal; Keaslian dalam menciptakan suatu produk.

2.1. Kualitas Pelayanan

2. Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014 : 268) kualitas layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.
2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan

A. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2013 : 353) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

B. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan menurut Hardiyati yaitu :

1. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan
2. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan
3. Minat untuk selalu menggunakan jasa
4. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

5. Hipotesis

Bedasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat, peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- 1) $H_0 : b_{1,2} = 0$: tidak ada pengaruh secara bersama – sama antara kreatifitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

$H_a : b_{1,2} \neq 0$: ada pengaruh secara bersama – sama kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

III. METODOLOGI PENELITIAN

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar yang mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan yang datang berkunjung sudah lebih dari 2 kali berkunjung pada bulan April 2019.

2. Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling, dengan metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Metode pengambilan sampelnya dengan metode Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 5 %.

$$n = \frac{85}{1 + (85 \times 0.05^2)}$$
$$n = \frac{85}{1 + (85 \times 0.0025)}$$
$$n = \frac{85}{1 + (0.2125)}$$
$$n = \frac{85}{1,2125}$$
$$n \cong 70$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 70 sampel. Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah strata random sampling yang berdasarkan jenis pendidikan.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian yang dilakukan, jenis data yang akan dikumpulkan adalah data-data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif.

Data kualitatif; Yaitu data yang merupakan serangkaian informasi yang diperoleh dari hasil penelitian yang masih merupakan fakta-fakta verbal atau berupa keterangan saja, yang diperoleh dari responden maupun dari pengelola BPJS Ketenagakerjaan.

Data Kuantitatif; Yaitu data-data yang diangkakan dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Dalam penelitian ini yang termasuk adalah data jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan.

b. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh.

Data Primer; Yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Data Sekunder; dalam penelitian ini diperoleh dari data-data BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, sejarah singkat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, struktur kepemimpinan, lokasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, info jumlah peserta yang mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan pada bulan April 2019 serta dokumen yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Tabel 3.2.
Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013)

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara lisan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mendapatkan informasi yang ada, guna mempermudah penulis dalam melaksanakan penelitian.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

5. Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrument. Dalam hal ini, peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data dengan menggunakan software SPSS v.22 untuk uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Untuk menganalisis penelitian ini menggunakan teknik analisis *Cronbach's Alpha* (). Apabila nilai $> 0,60$ maka instrumen yang digunakan Reliabel. Dan Apabila *Cronbach's Alpha* () $< 0,60$ maka instrumen yang digunakan tidak Reliabel.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan apabila variabel independen berjumlah dua atau lebih Simamora (2004:339). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dan seberapa besar pengaruh variabel *independent* yaitu Kreativitas (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan Peserta (Y). Rumus persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Peserta
- a = Konstanta (nilai Y bila X=0)
- b_1, b_2 = Koefisien regresi
- X_1 = Kreativitas
- X_2 = Kualitas Pelayanan
- e = Standar error

7. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat keterkaitan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t pada penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikan 0,05.

- a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 terima

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji model secara keseluruhan, melihat keterkaitan variabel bebas secara serentak atau bersama-sama dalam mempengaruhi variabel terikat.

Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan :

Jika $F_{sig} \geq 0,05$ maka H_0 diterima. Sedangkan jika $F_{sig} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara variabel independen dengan variabel dependen, dalam suatu persamaan regresi,

IV. Pembahasan

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22 for windows, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa, dimana $Y =$ kepuasan peserta koefisien regresi sebesar 3,642, $X_1 =$ kreativitas koefisien regresi sebesar 0,393, dan $X_2 =$ kualitas pelayanan koefisien regresi sebesar 0,458, menunjukkan bahwa prediksi pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bersifat positif, yang artinya kedua variabel independen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

Dari uji t (parsial) dengan signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima bahwa :

- a. Variabel kreativitas dengan variabel kepuasan peserta menunjukkan nilai t hitung sebesar (3,256) > nilai t tabel sebesar (1,667)
- b. Variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan peserta menunjukkan nilai t hitung sebesar (3,867) > nilai t tabel sebesar (1,667)

Jika dibandingkan dengan tingkat besarnya pengaruh antara variabel kreativitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, dimana kreativitas (X_1) 0,393 (39,3 %) dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,458 (45,8%).

Dengan dilakukannya pengujian F (serempak) yang berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan. Dimana F hitung sebesar 38,205 sedangkan signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel kreativitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta (Y).

Dan diperoleh nilai R square diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,533 atau 53,3% kepuasan peserta dipengaruhi oleh kreativitas dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan peserta, sedangkan sisanya yaitu 46,7% ($100\% - 53,3\%$) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga dan biaya.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang pematangsiantar.

V. Penutup

a. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan mengenai masalah pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan.

1. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda yaitu $Y = 3,642 + 0,393X_1 + 0,458X_2$. Variabel kreativitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan cabang pematangsiantar.
2. Hasil perhitungan dengan uji t diperoleh nilai dari variabel kreativitas dengan variabel kepuasan peserta menunjukkan nilai t hitung sebesar (3,256) > nilai t tabel sebesar (1,667) dengan signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_a diterima.

3. Hasil perhitungan dengan uji F diperoleh nilai dari Variabel kreativitas dan kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan peserta variabel kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki nilai F hitung sebesar 38,205 dan nilai F tabel 3,13 ($df = 3-1 = 2, 70-3=67$) dengan nilai signifikan 0.000 .
4. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,533 atau 53,3%

c. Saran

Kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dinilai baik oleh responden, tetapi dimensi prosedur administrasi sebagai faktor dominan pembentuk kualitas layanan masih dinilai kurang dirasa responden. Kepuasan akan keseluruhan pelayanan yang merupakan faktor dominan pembentuk kepuasan masih ada yang merasa belum puas terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini direkomendasikan kepada pihak manajemen BPJS Ketenagakerjaan dalam usahanya meningkatkan kepuasan peserta diprioritaskan pada peningkatan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Etta Mamang Sangdji dan Sopiah. (2013) *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta
- Kartika, Lindawati. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*. Fakultas Ekonomi Manajemen Institut Pertanian Bogor
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Ketiga Belas. Alih Bahasa Benyamin. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, 2003 *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Samuel dan Wijaya, 2009 *Persepsi Konsumen*, Kanisius Media, Semarang.
- Sugiyono. 2016 *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta : CV. Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2012 *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : CAPS
- Suryana. (2013) *Kewirausahaan Kiat dan Proses Menuju Sukses*, Bandung : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : CV. Andi
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yusrita, Usman, Nur Muh Ridho. 2015. *Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak Dini*. Medan : Citapustaka Media