

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN SIBOLGA KOTA



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Oleh

INDRIANI DAULAY

NIM: 20 402 00155

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD AD-DARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KETENAGAKERJAAN SIBOLGA KOTA**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

INDRIANI DAULAY

NIM: 20 402 00155

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS
KETENAGAKERJAAN SIBOLGA KOTA**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

INDRIANI DAULAY

NIM: 20 402 00155

PEMBIMBING I

Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd.
NIDN. 2017038301

PEMBIMBING II

Samsuddin Muhammad, SE, M. Si.
NIP: 198612052020121007

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

Hal : Skripsi
an. Indriani Daulay

Padangsidempuan, 16 Juni 2025
Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Indriani Daulay yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

PEMBIMBING II



Samsudin Muhammad, SE, M.Si
NIP: 198612052020121007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indriani Daulay
NIM : 20 402 00155
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakulta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota”

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 16 Juni 2025

Saya yang Menyatakan,



Indriani Daulay
NIM. 20 402 00155

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indriani Daulay
NIM : 20 402 00155
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota "**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan
Pada Tanggal, 16 Juni 2025
Saya yang Menyatakan,



Indriani Daulay
NIM. 20 402 00155



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota "**

Nama : **Indriani Daulay**
Nim : **20 402 00155**

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah



Padangsidempuan, 30 Juni 2025
Dekan,

Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : INDRIANI DAULAY

NIM : 20 402 00155

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota**

BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran krusial dalam memberikan perlindungan sosial bagi para pekerja di Indonesia. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan yang dihadapi. BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota berada di daerah Sibolga Kota. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan jumlah data peserta yang terdaftar di kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota turun mulai tahun 2023-2024. Penurunan jumlah peserta yang terdaftar ini menunjukkan adanya permasalahan kepuasan yang dirasakan oleh peserta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan peserta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dari kuisioner yang dikumpulkan secara langsung dengan proses pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian terdiri dari 110 responden peserta BPJS Ketenagakerjaan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrument: uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi dasar: uji normalitas, uji asumsi klasik: uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis: uji koefisien determinasi (*R-square*), uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f) dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Secara parsial hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, dan tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota. Secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota. Persentasi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas 35%, sedangkan sisanya 65% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Name : INDRIANI DAULAY

Reg. Number : 20 402 00155

**Thesis Title : The Effect of Service Quality and Facilities on
Satisfaction of BPJS Employment Sibolga City Participants**

BPJS Employment has a crucial role in providing social protection for workers in Indonesia. However, in its implementation, there are still challenges faced. BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota is located in the Sibolga City area. Based on the results of observations carried out, the number of participant data registered at the Sibolga City BPJS Employment office will decrease from 2023-2024. The decrease in the number of registered participants shows the problem of satisfaction felt by the participants. The purpose of this study is to determine the influence of the quality of services and facilities partially and simultaneously on participant satisfaction. The type of research used in this study is a quantitative approach. The data used are primary data and secondary data from the questionnaire which is collected directly with the sampling process carried out by *purposive sampling*. The number of research samples consisted of 110 respondents participating in BPJS Ketenagakerjaan. The data analysis techniques used include instrument tests: validity tests and reliability tests, basic assumption tests: normality tests, classical assumption tests: multicollinearity tests, heterokedasticity tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests: determination coefficient (*R-square*) tests, partial tests (t tests) and simultaneous tests (f tests) with the help of SPSS software version 26. Partially, the results of this study show that there is an influence of service quality on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota participants, and there is no effect of facilities on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota participants. Simultaneously, there is an influence of the quality of services and facilities on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota participants. The percentage of influence of service quality and facility variables is 35%, while the remaining 65% is influenced by other variables that are not included in this study.

Keywords: Facilities, Satisfaction, Service Quality.

ملخص البحث

الاسم : إندرياني دولاي
رقم التسجيل : ٢٠٤٠٢٠٠١٥٥
عنوان البحث : تأثير جودة الخدمة والتسهيلات على رضا المشاركين في وكالة الضمان الاجتماعي للتوظيف في مدينة سيبولجا

تلعب هيئة تنظيم الضمان الاجتماعي العمالي دورًا حاسمًا في توفير الحماية الاجتماعية للعمال في إندونيسيا، ولكن لا تزال هناك تحديات في تنفيذها، وتقع هيئة تنظيم الضمان الاجتماعي العمالي في مدينة سيبولجا في منطقة مدينة سيبولجا. بناءً على الملاحظات التي تم إجراؤها، انخفض عدد بيانات المشاركين المسجلين في مكتب هيئة تنظيم الضمان الاجتماعي العمالي في مدينة سيبولجا في الفترة من ٢٠٢٣-٢٠٢٤، ويشير هذا الانخفاض في عدد المشاركين المسجلين إلى أن هناك مشاكل في الرضا يشعر بها المشاركون. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمة والتسهيلات بشكل جزئي ومتزامن على رضا المشاركين، ونوع البحث المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الكمي، والبيانات المستخدمة هي بيانات أولية وبيانات ثانوية من الاستبيانات التي تم جمعها مباشرة مع عملية أخذ العينات التي تمت عن طريق أخذ العينات بطريقة العينة الفرضية، ويتكون عدد عينات البحث من ١١٠ مبحوثين من المشاركين في هيئة تنظيم الضمان الاجتماعي العمالي. وتشمل تقنيات تحليل البيانات المستخدمة اختبار الأداة: اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية، واختبار الافتراضات الأساسية: اختبار المعيارية، واختبار الافتراضات الكلاسيكية: اختبار تعدد التباين، واختبار التباين في التباينات، واختبار الانحدار الخطي المتعدد، واختبار الفرضيات: اختبار معامل التحديد، واختبار الجزئي والاختبار المتزامن بمساعدة برنامج الحلول الإحصائية للمنتجات والخدمات الإحصائية الإصدار ٢٦. تشير نتائج هذه الدراسة جزئيًا إلى أن هناك تأثير لجودة الخدمة على رضا المشاركين في وكالة الضمان الاجتماعي للتشغيل بمدينة سيبولجا للتشغيل، ولا يوجد تأثير للمرافق على رضا المشاركين في وكالة الضمان الاجتماعي للتشغيل بمدينة سيبولجا، وفي نفس الوقت هناك تأثير لجودة الخدمة والمرافق على رضا المشاركين في وكالة الضمان الاجتماعي للتشغيل بمدينة سيبولجا، وتبلغ نسبة تأثير متغيرات جودة الخدمة والمرافق ٣٥٪، بينما تتأثر النسبة المتبقية ٦٥٪ بمتغيرات أخرى لم تشملها هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التسهيلات، الرضا، جودة الخدمة

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota ”**ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA).

Peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas

dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwannuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bismis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd Selaku Pembimbing 1 dan Bapak Samsudin Muhammad, SE, M.Si, Selaku Pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk

memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak/Ibu berikan.

5. Bapak serta Ibu dosen FEBI di UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
6. Terimakasih untuk cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Langkot Daulay dan pintu surgaku sekaligus seseorang yang sudah melahirkan saya, Ibunda Linda Sari Rangkuti, atas segala pengorbanan dan tulus kasih tanpa batas yang diberikan. senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelas sarjana.
7. Terimakasih peneliti ucapkan kepada Saudara Kandung Nanda Pebriani Daulay, S.Keb, Wirna Sari Daulay, Mahali Muhammarisi Daulay, abang ipar sekaligus suami dari kakak saya Aswadi Rangkuti S.P, serta teman saya Ali Ahmad Fauzi Hasibuan S.Pd yang selalu ada buat peneliti dalam setiap suka maupun duka serta kapan dan dimanapun. Dan saling memotivasi satu sama lain. Yang sampai saat ini sama-sama berjuang dengan tujuan yang sama yakni membahagiakan orangtua dan memiliki masa depan yang cerah. Dan ucapan terimakasih kepada keluarga yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
8. Terimakasih kepada Nurhaida Fitri Panggabean, Mutia Dinda Siregar, Mufidah Nasution, dan Beby Syahleni Harahap. Selaku sahabat penulis di

UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan saran serta dukungan. Semoga kita sukses kedepannya.

9. Terimakasih kepada seluruh nim angkatan 20 Prodi Ekonomi Syariah yang telah berjuang bersama menncapai gelar sarjana.

Semoga do'a, dukungan dan perhatian dari semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi sempurnanya Skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sangat penting, khususnya bagi peneliti sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya

Padangsidimpuan, 16 Juni 2025
Peneliti

Indriani Daulay
Nim. 20 402 00155

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	aṢa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيّ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وِ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ا	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ...ا	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اُ...ا	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

C. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ﻻ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah

yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid.

Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keuangan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetakan Kelima*. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Defenisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kerangka teori	12
1. Kepuasan Peserta BPJS.....	12
a. Pengertian Kepuasan Peserta BPJS.....	12
b. Indikator Kepuasan Peserta.....	15
2. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
b. Indikator Kualitas Pelayanan	20
3. Fasilitas	21
a. Pengertian Fasilitas	21
b. Indikator Fasilitas.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Hipotesis	31
 BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian	33

C. Populasi dan Sampel.....	33
a. Populasi.....	33
b. Sampel.....	34
D. Sumber Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder.....	36
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	36
1. Kuisisioner/Angket.....	36
2. Dokumentasi	38
F. Uji Instrumen.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reabilitas	39
G. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Asumsi Dasar.....	40
a. Uji Normalitas	40
2. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Multikolinearitas.....	40
b. Uji Heterokedastisitas.....	41
3. Regresi Linear Berganda	42
4. Uji Hipotesis	43
a. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	43
b. Uji Parsial (uji t)	43
c. Uji Simultan (uji f)	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.....	46
2. Visi, Misi dan Motto BPJS Ketenagakerjaan	48
3. Logo Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota	49
4. Struktur Organisasi	50
B. Karakteristik Responden.....	50
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
C. Hasil Analisis Data	52
1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	52
a. Hasil Uji Validitas	52
b. Hasil Uji Reabilitas	54
2. Gambaran Jawaban Responden	54
3. Hasil Uji Asumsi Dasar	60
a. Hasil Uji Normalitas.....	60
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
a. Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
b. Hasil Uji Heterokedastitas.....	61
5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62

6. Uji Hipotesis	64
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R-Square</i>)	64
b. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	64
c. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	65
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian	66
E. Keterbatasan Penelitian	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Implikasi Penelitian	72
C. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Peserta Terdaftar Tahun 2020-2024	3
Tabel I.2	Defenisi Operasiona Variabel	9
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel III.1	Nilai Kuesioner/Angket Kisi- Kisi	36
Tabel III.2	Instrumen Penelitian	36
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta (Y)	51
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	52
Tabel IV.5	Hasil Uji Variabel Fasilitas (X2)	52
Tabel IV.6	Hasil Uji Reabilitas.....	53
Tabel IV.7	Hasil Penialian Responden Terhadap Variabel Kepuasan	54
Tabel IV.8	Hasil Penialian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel IV.9	Hasil Penialian Responden Terhadap Variabel Fasilitas	57
Tabel IV.10	Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel IV.11	Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel IV.12	Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Tabel IV.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel IV.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel IV. 15	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	63
Tabel IV.16	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Berfikir	31
Gambar IV.1	Logo BPJS Ketenagakerjaan	48
Gambar IV.2	Struktur Organisasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

Lampiran 2 Hasil Output SPSS

Lampiran 3 Tabel Tabulasi Angket

Lampiran 4 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan peraturan pemerintah pada tahun 1997 mengingat pentingnya kedudukan tenaga kerja dalam proses pembangunan ekonomi, pemerintah indonesia membentuk jaminan sosial tenaga kerja atau yang biasa dikenal dengan nama PT.Jamsostek (Persero). Jaminan sosial tenaga kerja adalah salah satu perusahaan lembaga milik negara yang dibentuk untuk memberikan perlindungan bagi para pekerja dan keluarganya dalam menghadapi kemungkinan resiko pasar yang terjadi, seperti: resiko kehilangan pekerjaan, kecelakaan kerja, cacat, lanjut usia dan meninggal dunia.¹ Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), PT. Jamsostek kini telah berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan perubahan ini resmi berlaku sejak tanggal 1 juli 2015.²

BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga perlindungan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial.³ Sebagai Badan Hukum Publik, BPJS merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Sesuai dengan Undang-Undang, BPJS sebagai Badan Hukum Publik merupakan

¹ Daniel Perwira, Dkk, *'Perlindungan Tenaga Kerja Melalui Sistem Jaminan Sosial: Pengalaman Indonesia'*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Smeru, 2003), hlm. 1

² Asih Eka Putri, *'Paham Transformasi Jaminan Sosial Indonesia'*, (Pejaten: Cv. Komunitas Pejaten Mediatama, 2014), hlm. 22

³ Asih Eka Putri, *'Paham Transformasi Jaminan Sosial Indonesia'*, (Pejaten: Cv. Komunitas Pejaten Mediatama, 2014), hlm. 21

transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.⁴

Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme Asuransi Sosial yang bersifat wajib. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN. Manfaat menjadi peserta SJSN adalah mendapatkan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena menderita sakit, mengalami kecelakaan kerja, memasuki usia lanjut/ pensiun, atau meninggal dunia.⁵

Sesuai dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang penyelenggara jaminan sosial, dimana Pemberi kerja (perusahaan) wajib mendaftarkan seluruh pekerjanya menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan secara bertahap. Serta menarik iuran dari pekerja dan membayarkan berdasarkan pembagian kewajiban antara Pemberi kerja dan pekerja pemerintah. Terdapat 4 program jaminan yang ditawarkan oleh pihak Jamsostek kepada para karyawan maupun pesertanya diantaranya: Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM).⁶

⁴ Andika Wijaya, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm.31

⁵ Asih Eka Putri, *Sistem Jaminan Sosial Nasional*, (Jakarta: Cv. Komunitas Pejaten Mediatama), hlm. 7.

⁶ Nurhadi, Dkk, *Jaminan Sosial Di Indonesia: Sejarah, Teori, Dan Tantangan Masa Depan*, (Jakarta: Friedrich Ebert Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia), Hlm. 34-35.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran krusial dalam memberikan perlindungan sosial bagi para pekerja di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada peserta. Salah satu kantor BPJS yang bergerak di bidang jasa adalah BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, yang berada di daerah Sibolga. Berikut adalah jumlah data peserta yang terdaftar di kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota yang terdaftar mulai dari tahun 2020-2024:⁷

Tabel I.1 Jumlah Peserta Terdaftar Tahun 2020-2024

No	Tahun	Jumlah
1	2020	23.955
2	2021	39.093
3	2022	65.858
4	2023	62.843
5	2024	53.682

Sumber: Data Kantor BPJS Sibolga Kota

Berdasarkan tabel di atas, jumlah peserta yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, tiap tahunnya ada yang mengalami peningkatan dan penurunan. Data terbaru menunjukkan jumlah peserta yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota mengalami fluktuasi yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, jumlah peserta yang terdaftar mencapai 23.955 orang, lalu meningkat menjadi 39.093 peserta pada tahun 2021.

Angka ini meningkat ke 65.858 peserta pada tahun 2022, namun mengalami penurunan menjadi 62.843 peserta pada tahun 2023, dan diperkirakan akan kembali turun menjadi 53.682 peserta pada tahun 2024. Berdasarkan hasil

⁷ Heru Fajrin, Data Peserta yang Terdaftar di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota”, Wakil Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, (20 Maret 2025).

jumlah peserta di atas, jumlah peserta terdaftar aktif di BPJS Ketenagakerjaan keseluruhan adalah 52,466. Penurunan jumlah peserta yang terdaftar ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kepuasan yang dirasakan oleh peserta.

Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya fasilitas yang memadai dan layanan yang tidak sesuai harapan. Ditemukan juga bahwa banyak peserta yang merasa kesulitan dalam mengakses informasi dan metode pelayanan yang telah disediakan oleh pihak BPJS, termasuk penggunaan aplikasi online dan website. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada berperan penting dalam pembentukan kepuasan peserta.⁸

Kepuasan peserta adalah salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan terutama dalam industri sektor jasa. Kepuasan peserta didefinisikan sebagai hasil dari penilaian peserta bahwa produk atau pelayanan telah dirasakan memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih bisa kurang. Kepuasan peserta merupakan hasil akumulasi dari konsumen atau peserta dalam menggunakan produk dan jasa.⁹ Dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan sosial bagi tenaga kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alia Rahmadani (2024) menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang baik diikuti oleh fasilitas yang memadai, karena masih ada variabel lain yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan yang tidak teridentifikasi secara eksplisit. Hal ini menunjukkan bahwa baik pelayanan yang baik maupun fasilitas yang memadai berkontribusi signifikan terhadap

⁸ Didin Fatihudin Dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa, (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: Deepublish. 2019), hlm. 206.

⁹ Weir Ritonga, *'Manajemen Pemasaran'*, (Jakarta Timur: STIE PBM, 2015), hlm. 95.

peningkatan kepuasan peserta.¹⁰ Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta. adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta adalah *positive disconfirmation*, *simple confirmation*, dan *negative disconfirmation*.¹¹

Kualitas Pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*comfarmance to specificatin*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingi dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna produk/jasa.¹² Kualitas pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memengaruhi loyalitas dan citra perusahaan. Penelitian yang dilakukan Amala Hamdika (2023), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dalam berbagai sektor. Dimana kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan peserta terhadap lembaga tersebut.¹³

Fasilitas merupakan sarana infrastruktur yang disediakan oleh pihak perusahaan produk/jasa seperi gedung, ruang kerja, peralatan terkait serta alat pendukung lainnya dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan perusahaan tersebut.¹⁴ Fasilittas tidak hanya dianggap sebagai tambahan tetapi merupakan

¹⁰ Alia Rahmadani, 'Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Kota Medan Utara', *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*, (2024).

¹¹ Nanda Lesmana, Ilham Hakim, Dkk, '*Manajemen Pemasaran*', (Depok: Strategy Cita Semesta, 2022), Hlm. 91.

¹² Gemy Nastity Handayani, '*Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*', (Malang: Media Nusa Creative, 2020) Hlm. 20.

¹³ Amal Hamdika, 'Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Di Kantor Cabang Makassar', *Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar*, (2023).

¹⁴ Hermanto, '*Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*', (Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019), hlm. 13.

elemen penting yang harus ada dalam menunjang pelayanan yang optimal. Dalam penelitian Dita Haryanti (2021), menunjukkan bahwa fasilitas yang baik, seperti tempat parkir yang memadai, kebersihan ruang, serta prasarana yang ramah pengguna, berkontribusi terhadap kepuasan peserta. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa meskipun kualitas pelayanan sangat penting, keberadaan fasilitas yang mendukung juga memegang peranan yang tidak kalah penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi peserta.¹⁵

Dalam penyelenggaraan layanan jasa publik, kepuasan peserta merupakan elemen penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Selain itu, kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan salah satu indikator penting yang harus ada dalam menunjang kepuasan peserta. Kepuasan peserta akan timbul apabila perusahaan memberikan layanan dan menyediakan fasilitas sesuai dengan yang diharapkan oleh pesertanya tentunya hal ini akan berdampak positif bagi perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Avliani Malinda dkk. (2024), mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen di sektor perhotelan, khususnya di Hotel Grand Q, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini memberikan dasar yang kuat untuk memperluas pemahaman tentang bagaimana

¹⁵ Dita Haryanti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Cabang Madiun', *Skripsi IAIN Ponorogo*, (2021).

kualitas layanan dan fasilitas juga dapat mempengaruhi kepuasan peserta di layanan publik seperti BPJS Ketenagakerjaan.¹⁶

Eka Putri Maulidah (2023), dalam penelitiannya menemukan bahwa fasilitas dan kualitas layanan memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan berada pada fokus utama, fasilitas yang nyaman dan memadai juga merupakan faktor penunjang yang tidak dapat diabaikan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang jelas bahwa untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan, perhatian khusus harus diberikan terhadap kedua aspek tersebut.¹⁷

Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jane Jovita (2023) mengenai pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan pengunjung pada *camp kobes*. Ditemukan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, khususnya dalam konteks pelayanan di lingkungan layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang memadai seharusnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa faktanya tidak selalu demikian.¹⁸

Berdasarkan hasil uraian latar belakang masalah diatas, kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor utama yang paling penting dalam menunjang Kepuasan peserta pengguna jasa. Berdasarkan hasil observasi yang

¹⁶ Avliani Malinta, Dkk., 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grand Q Di Kota Gorontalo', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7. 1, (2024).

¹⁷ Eka Putri Maulidah, 'Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ilmiah Economina*, 2. 3, (2023).

¹⁸ Jane Jovita, 'Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Camp Kobes)', *Jurnal Keizia*, 4. 1, (2023).

telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi permasalahan yang diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

4. Kurang puasnya pelayanan yang dirasakan para peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
5. Terbatasnya fasilitas yang disediakan bagi para peserta pengguna jasa BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
6. Masih banyaknya peserta yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi online dan website yang telah disediakan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota dalam proses pencairan dana.

C. Batasan Masalah

Guna menghindari pembahasan yang terlalu jauh tidak tepatnya sasaran yang diterapkan, maka peneliti membatasi permasalahan hanya pada kajian kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga.

D. Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini secara operasional menjelaskan mengenai setiap variabel yang akan diteliti, yang mampu membantu peneliti dalam melakukan penelitiannya. Penelitian ini memiliki 2 variabel independen (x) yaitu: Kualitas Pelayan (X1), Fasilitas (X2) dan variabel dependennya yaitu: Kepuasan peserta (Y).

Tabel I.2 Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala pengukuran
1	Kepuasan Peserta (Y)	Kepuasan peserta merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan tingkat kinerja dengan hasil yang diharapkannya. ¹⁹	1. <i>Positive disconfirmation</i> 2. <i>Simple confirmation</i> 3. <i>Negative disconfirmation.</i> ²⁰	Likert
L	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat perbandingan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima/diperoleh. ²¹	3. <i>Tangible</i> 4. <i>Reliable</i> 5. <i>Assurance</i> 6. <i>Responsiveness</i> 7. <i>Emphaty.</i> ²²	Likert
3	Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah sarana infrastruktur yang disediakan oleh pihak perusahaan produk/jasa seperti gedung, ruang kerja, peralatan terkait serta alat pendukung lainnya dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan perusahaan tersebut. ²³	H. Pertimbangan atau perencanaan spasial I. Perencanaan ruangan J. Perabot perlengkapan K. Unsur pendukung lainnya. ²⁴	Likert

E. Rumusan Masalah

¹⁹ Arman Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, (Bandung: CV. Widina Media Utama, 2021), hlm. 14.

²⁰ Nanda Lesmana, Dkk, '*Manajemen Pemasaran*', (Depok, Strategy Cita Semesta, 2022), hlm. 91

²¹ Wiwik Sulistiyowati, '*Kualitas Layanan*', (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm. 25

²² Salim Al Idrus, '*Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*', (Malang, Media Nusa Creative, 2019), hlm. 26

²³ Hermanto, '*Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*', (Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019), hlm. 13.

²⁴ Ratu Syifa Nabila Khanza, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pada Rockstar Gym*', *Jurnal STEI*, Vol. XX, Thn. 2020, hlm. 32

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sibolga Kota
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta secara simultan pada BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang telah diteliti oleh peneliti adalah:

3. Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan peserta.
4. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan dan penentu untuk rencana strategi pemasaran dan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

5. Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian sejenis.
6. Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang berharga dimana peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah bekal penulis dalam pengetahuan mengenai pemasaran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka teori

1. Kepuasan Peserta

a. Pengertian Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan tingkat kinerja dengan hasil yang diharapkan.¹ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan.² Menurut Band Kepuasan Peserta adalah di mana kebutuhan, keinginan serta harapan mampu terpenuhi dengan baik menyebabkan pelanggan melakukan pembelian ulang serta keberlanjutan pembelian.³

Selanjutnya, kepuasan peserta juga merupakan hasil dari penilaian peserta bahwa produk atau pelayanan telah dirasakan memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih bisa kurang. Kepuasan peserta merupakan hasil akumulasi dari konsumen atau peserta dalam menggunakan produk dan jasa.⁴ Kepuasan peserta juga merupakan bentuk dari suksesnya bisnis yang dijalankan yang mana mengarah pada

¹ Arman Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, (Bandung: CV. Widina Media Utama, 2021), hlm. 14.

² Asep Dedy dan Yogi Alfandi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater', *Jurnal Sains Manajemen*, Vol.4, No. 1, 2022, hlm.18–25.

³ Ella Elliyana, dkk, '*Dasar-Dasar Pemasaran*', (Malang: Ahlimedia Press, 2022), hlm. 63.

⁴ Weir Ritonga, '*Manajemen Pemasaran*', (Jakarta Timur: STIE PBM, 2015), hlm. 95.

pengulangan pembelian, loyalitas merk, dan informasi positif dari mulut ke mulut sehingga dapat memberikan dampak positif pada profitabilitas perusahaan.⁵

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan hasil kinerja yang dirasakannya. Sebagai Badan Penyelenggara dengan sistem nirlaba, kepuasan peserta menjadi tolak ukur BPJS Ketenagakerjaan dalam menilai taraf keberhasilan pelayanan perusahaan didalam melaksanakan programnya.

Adapun ayat yang membahas tentang kepuasan peserta terdapat dalam Al Quran surah Al-Baqarah ayat 172, yang berbunyi:⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١٧٢﴾

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, makanlah apa-apa yang baik yang Kami anugerahkan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah jika kamu benar-benar hanya menyembah kepada-Nya.

Menurut Tafsir as-Sa'di / Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, pakar tafsir abad 14 H. Ayat ini merupakan perintah kepada kaum muslimin secara khusus setelah perintah kepada manusia umumnya. Allah memerintahkan untuk bersyukur setelah mendapatkan kenikmatan, karena dengan bersyukur akan memelihara kenikmatan yang ada tersebut, akan

⁵ Samsurijal Hasan, 'Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)', (serang, Media Madani, 2020), hlm. 2.

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *AL-Quran* Q.S Al-Baqarah/2:172.

memunculkan kenikmatan-kenikmatan yang sebelumnya tidak ada. Sebagaimana sikap kufur nikmat akan menjauhkan kenikmatan yang tidak ada dan menghilangkan kenikmatan yang telah ada.⁷

Adapun faktor utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan ataupun pelaku bisnis dalam menganalisa kepuasan konsumen, yaitu:⁸.

1. Kualitas Produk.

Peserta akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Harga.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pesertanya.

3. Kualitas Pelayanan.

Industri jasa khususnya dapat menjamin kepuasan peserta dengan memberikan pelayanan yang baik atau memenuhi harapan mereka.

4. Emosional.

Industri jasa, khususnya, dapat memastikan bahwa peserta puas baik dengan menawarkan pelayanan yang baik atau dengan memenuhi harapan mereka.

5. Biaya.

⁷ <https://Tafsirweb.Com/658-Surat-Al-Baqarah-Ayat-172.Html>, (Diakses Pada Tanggal 14 Desember 2024).

⁸ Wier Ritonga, *'Pemasaran'*, (Surabaya: PT. Muara Karya, 2020), hlm. 274.

Peserta merasa puas dengan layanan yang tidak memerlukan biaya atau waktu tambahan.

b. Indikator Kepuasan Peserta

Berdasarkan teori *the expentancy disconfirmation* menjelaskan bahwa kepuasan peserta bisa terbentuk dengan adanya perbandingan antara harapan dan kenyataan saat melakukan pembelian produk/jasa. Menurut teori ini ada tiga jenis indikator kepuasan peserta, yaitu:⁹

1) Positive disconfirmation

Hal ini terjadi jika produk/jasa memberikan fungsi yang lebih bagus dari apa yang diharapkan oleh peserta, akibatnya peserta pengguna produk/jasa akan merasa sangat puas.

2) Simple confirmation

Hal ini terjadi jika sebuah produk atau jasa berfungsi seperti apa yang diharapkan oleh peserta, akibatnya peserta memiliki perasaan netral, yaitu tidak mengecewakan dan tidak puas.

3) Negative disconfirmation

Biasanya terjadi jika sebuah produk/jasa ternyata berfungsi tidak sesuai dengan harapan pesertanya, sehingga para peserta pengguna produk/jasa akan merasa kecewa.

⁹ Nanda Lesmana, Ilham Hakim, dkk, '*Manajemen Pemasaran*', (Depok: Strategy Cita Semesta, 2022), hlm. 91.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut Undang-Undang Negara Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 1. Mengatakan bahwa, pelayanan publik adalah suatu kegiatan maupun rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Fungsi pelayanan ini dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu Negara Kesejahteraan (*Welfare State*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.¹¹ Setiap perusahaan jasa tidak dapat menganggap remeh kualitas pelayanan, karena hal ini sangat berpengaruh untuk sebuah perusahaan untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk bentuk penilaian peserta terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang

¹⁰ Siti Marwiyah, '*Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*', (Probolinggo: Ikapi, 2021), hlm. 47.

¹¹Hardiyansyah, '*Kualitas Pelayanan Publik*', (Yogyakarta: Gaya Media, 2018) hlm. 13.

diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan, begitu juga sebaliknya apabila tingkat pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diterima penerima produk/jasa akan merasa kecewa.¹²

Kualitas Pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*comformance to specificatin*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingi dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna produk/jasa¹³

Menurut Parasuraman kualitas layanan didefenisikan sebagai seberapa jauh tingkat perbedaan antara kenyataan dan harapan para peserta atas layanan yang mereka peroleh atau terima.¹⁴ Apabila jasa yang diterima atau diharapkan sesuai dengan yang diharapkan peserta pengguna jasa maka para pengguna jasa akan merasa puas, apabila sebaliknya jasa yang diterima pesertanya tidak sesuai dengan harapan peserta maka secara otomatis peserta akan merasa kecewa dan tidak puas.

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan harus berpusat pada peserta. Hal ini dikarenakan pelanggan memiliki kebutuhan dan tujuan tertentu terhadap kualitas barang maupun

¹² Martin Purba, Ade Parlaungan, dkk, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi', *E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*. Vol. 7, Thn. 2023, hlm. 1092

¹³ Gemy Nastity Handayani, 'Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien', (Malang: Media Nusa Creative, 2020) Hlm. 20.

¹⁴ Wiwik Sulistiyowati, 'Kualitas Layanan', (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm. 25

jasa yang digunakannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:¹⁵

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu pproses yang lebih cepat sehingga dapat meminimkan waktu tunggu bagi nasabah.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- 4) Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer, seperti buku pedoman, deah dan sebagainya.
- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung seperti komputer untuk memperoleh data dan lain-lain.
- 6) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- 7) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir, ketersediaan informasi, dan sebagainya.
- 8) Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.

¹⁵Ali Hasan, '*Marketing Bank Syariah*', (Bogor: Ghalia Indonesia, April 2010), hlm. 91

9) Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman indah dan lain-lain.

Adapun Kualitas Pelayanan dalam perspektif Islam adalah memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/ jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, dan jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas terhadap orang lain.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ق

وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^ظ وَاعْلَمُوا أَنَّ

اللَّهُ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 267)¹⁶.

Berdasarkan ayat diatas Syaikh Abdurrahman bin Nashir As-Sa'di, pakar tafsir abad 14 H, menjelaskan bahwasanya Allah menganjurkan kepada hamba-hambaNya untuk menginfakkan sebagian yang mereka dapatkan dalam berniaga, dan sebagian apa yang mereka panen dari

¹⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *AL-Quran* Q.S Al-Baqarah/2:267.

tanaman dari biji-bijian maupun buah-buahan, hal ini mencakup zakat uang maupun seluruh dagangan yang dipersiapkan untuk di jual belikan, juga hasil pertanian dari biji-bijian dan buah-buahan, termasuk dalam keumuman ayat ini, infak yang wajib maupun sunah. Dalam islam surah Al-baqarah ayat 267 ini menjelaskan bahwa islam sangat memperhatikan kualitas pelayanan diantaranya memberikan pelayanan yang jujur, tidak menipu, tidak ingkar janji dan memberikan pelayanan yang baik bukan yang buruk.¹⁷

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman mengemukakan terdapat 5 dimensi pokok dalam kualitas pelayanan,¹⁸ yaitu:

3. *Tangible* sebagai “*appearance of facility, equipment and personal*” atau tampilan fisik fasilitas, peralatan dan personil.
4. *Reliable* atau “*abilty to perform service and accrately*” atau kemampuan dalam menyuguhkan atau memberikan pelayanan dengan akurat.
Responsiveness sebagai “*willingness to help*” atau adanya kemmauan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
5. *Assurance* sebagai “*knowledge, courtesy and ability to conver trust and confidence*” yaitu jaminan pelayanan yang berpengalaman, ramah serta dapat memberi kepercayaan dan rasa percaya diri.

¹⁷ <https://Tafsirweb.Com/1033-Surat-Al-Baqarah-Ayat-267.Html> (Diakses Pada Tanggal 14 Desember 2024)

¹⁸Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusa Creative, 2019), hlm. 26

6. *Responsiveness* sebagai “*willingness to help*” atau adanya kemauan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
7. *Empathy* sebagai “*caring individual attention*” yang berarti peduli, bersedia mendengarkan masukan dan keluhan pelanggan.

3. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana infrastruktur yang disediakan oleh pihak perusahaan produk/jasa seperti gedung, ruang kerja, peralatan terkait serta alat pendukung lainnya dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan perusahaan tersebut.¹⁹ Menurut Melan fasilitas kerja adalah sarana pendukung perusahaan yang berbentuk fisik, yang dapat menunjang aktivitas perusahaan dimana memiliki jangka waktu yang cukup lama serta memiliki manfaat untuk masa yang akan datang.²⁰

Selain sebagai sarana penunjang aktivitas perusahaan, fasilitas juga merupakan bentuk pelayanan yang wajib disediakan oleh setiap perusahaan terhadap karyawannya sehingga dapat menunjang aktivitas dan produktivitas karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Dalam industri jasa, fasilitas harus didesain sedemikian rupa agar peserta dapat berinteraksi dan memperoleh kesan yang positif terhadap kegiatan pelayanan yang diberikan.

¹⁹ Hermanto, '*Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*', (Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019), hlm. 13.

²⁰ Melan Angriani Asnawi, '*Kinerja Karyawan*', (Gorontalo, CV: Arthra Samudra, 2019), hlm. 24-25.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas merupakan suatu faktor yang dapat menunjang usaha dalam memasarkan produk jasa kepada peserta pengguna jasa. Apabila fasilitas jasa yang disediakan perusahaan tidak memadai dan tidak sesuai dengan yang diharapkan peserta pengguna jasa maka para peserta pengguna jasa tidak akan tertarik menggunakan jasa yang ditawarkan, sehingga perusahaan akan mengalami kegagalan.

Adapun Ayat yang membahas tentang fasilitas terdapat dalam Q.S Al-Isra' ayat 70.²¹

﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَهُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ

وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ۝٧٠﴾

Artinya: *“Dan sesungguhnya telah kami Muliaikan anak-anak adam, kami angkut mereka di daratan dan di lautan, kami beri mereka rezeki yang baik-baik dan kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk telah kami ciptakan”*

Berdasarkan ayat diatas profesor Quraish Shihab dalam kitab Tafsir Al-Misbah jilid VII halaman 513 menjelaskan, ayat ini merupakan penegasan atas kemuliaan manusia yang dianugerahi berbagai kelebihan dan kemudahan oleh Allah. Dimana Allah telah memuliakan manusia dengan menyediakan berbagai fasilitas seperti hewan ternak, rezeki yang baik dan halal bagi manusia, menundukkan apa yang ada di darat dan di laut untuk

²¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *AL-Quran* Q.S Al-Isra'/17:70

keperluan manusia serta memberikan kemuliaan bagi manusia dengan ilmu, dan akal untuk berfikir. Keistimewaan ini menjadi tanggung jawab besar bagi manusia untuk menggunakannya dengan sebaik-baiknya dan senantiasa bersyukur kepada Allah.²²

Adapun Faktor-faktor yang memengaruhi fasilitas yaitu:²³

- 1) Desain fasilitas
- 2) Nilai fungsi
- 3) Estetika
- 4) Kondisi yang mendukung
- 5) Peralatan yang menunjang
- 6) Seragam pegawai
- 7) Laporan-laporan
- 8) Garansi

b. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono, indikator fasilitas ada 4, yaitu:²⁴

a. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial Aspek

Seperti proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional.

²²<https://Islam.Nu.Or.Id/Tafsir/Tafsir-Al-Isra-Ayat-70-Menyingkap-Rahasia-Keistimewaan-Manusia-Wsagq> (Diakses Pada Tanggal 14 Desember 2024)

²³Fima Rosida, 'Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kunjungan Wisatawan', *Skripsi (UINSU Medan, 2018)*, hlm. 40.

²⁴Ratu Syifa Nabila Khanza, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Pada *Rockstar Gym*', *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. Xx, Thn. 2020, hlm. 32.

b. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan Perlengkapan perabot dan perlengkapan dalam ruangan olahraga, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain

c. Perabot Perlengkapan

Berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa

d. Unsur Pendukung lainnya

Seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan, minum dan lain sebagainya.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti menelaah beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Alia Rahmadani, Skripsi, (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2024)	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Kota Medan Utara.	Variabel Pelayanan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta. dan Fasilitas juga secara parsial dan simultan memiliki pengaruh terhadap Peserta BPJS Ketenagakerjaan. ²⁵

²⁵ Alia Rahmadani, 'Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Kota Medan Utara', *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*, (2024).

2	Avliani Malinta, Dkk. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 7, No. 1. 2024	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grand Q di Kota Gorontalo.	Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ²⁶
3	Nur Ida Samiun, Tesis Diploma, (IAIN Manado, 2024).	Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.	Kualitas layanan klaim <i>online</i> terhadap kepuasan peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Untuk kualitas layanan klaim <i>online</i> terhadap kepuasan peserta 46%, sedangkan sisanya 54% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. ²⁷
4	Amal Hamdika, Skripsi, (Universitas Hasanuddin Makassar, 2023).	Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar.	Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta. ²⁸
5	Nadhifa Salma Deviaudria dan Sonja Andarini, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Vol. 6, No. 12, 2023	Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator	Kreativitas menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. dan Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. ²⁹
6	Eka Putri Maulidah, Jurnal Ilmiah <i>Economina</i> ,	Pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada	Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan, fasilitas berpengaruh secara signifikan

²⁶ Avliani malinta, dkk, 'pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen hotel grand Q di kota gorontalo', *jurnal ilmiah manajemen dan bisnis*, 7.1 (2024).

²⁷ Nur Ida Samiun, 'Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Online Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado', *Tesis Diploma IAIN Manado*, (2024).

²⁸ Amal Hamdika, 'Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar', *Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar*, (2023).

²⁹ Nadhifa Salma Deviaudria dan Sonja Andarini, 'Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator', *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6.12 (2023).

	Vol. 2, No. 3, 2023.	Kepuasan Pelanggan.	terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. ³⁰
7	Jane Jovita, Jurnal Keizai, Vol. 4, No. 1, 2023.	Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Camp Kobes).	Fasilitas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan harga secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. ³¹
8	Nur Adimah, Jurnal Studi Islam Multidisiplin Indonesia, Vol. 3, No. 2, 2022.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwakarta.	Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggani. ³²
9	Arta Rutjuhan, Dkk, Jurnal Pamator, Vol. 13, No. 1, 2020.	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym.	Fasilitas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan lokasi secara parsial dan signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. ³³
10	Dimas Willy Prayoga, Jurnal Ekonomi Manajemen Vol. 5, No. 2, 2019.	Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta	Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan. dan Citra Perusahaan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan BPJS Ketenagakerjaan purwakarta. ³⁴

³⁰Eka putri maulidah, 'Pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan ', *Jurnal Ilmiah Economina*, 2. 3, (2023).

³¹ Jane Jovita, 'Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Camp Kobes), *Jurnal Keizai*, 4. 1, (2023).

³²Nur Adimah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwakarta ', *Jurnal Ilmiah Studi Islam Multidisiplin Indonesia*, 3.2 (2022).

³³ Arta Rutjuhan, Dkk, 'Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym', *Jurnal Pamator*, 13. 1, (2020).

³⁴ Dimas Willy Prayoga, 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta', *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5.2 (2019).

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persamaan antara penelitian Alia Rahmadani tahun 2024 dengan penelitian ini yaitu terdapat pada variabel dependennya yaitu kepuasan peserta. Sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada variabel independen, dimana pada penelitian alia rahmadani variabel independennya adalah pelayanan dan fasilitas. Sementara pada penelitian ini variabel independennya yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas serta lokasi penelitian. Lokasi pada penelitian Alia Rahmadani terletak di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan Utara, sedangkan penelitian ini lokasinya berada di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
2. Persamaan antara penelitian Avliani Malinta tahun 2024 dengan penelitian ini terletak pada variabel independennya, yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel dependennya, yaitu kepuasan kosumen hotel grand Q kota manado. Lokasi pada penelitian avliani malinta 2024 terletak pada hotel grand Q kota manado, sedangkan pada penelitian ini tempatnya berada di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
3. Persamaan antara penelitian Nur Ida Samiun dengan penelitian ini terdapat pada variabel independennya, yaitu kualitas layanan. Kemudian perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian. Dimana lokasi penelitian nur ida samiun tahun 2024 berada pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, sedangkan lokasi pada penelitian ini berada di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

4. Persamaan antara penelitian Amal Hamdika tahun 2023 dengan penelitian ini terdapat pada variabel independennya, yaitu kualitas pelayanan. Selanjutnya perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian. Dimana lokasi penelitian amal hamdika tahun 2023 terletak pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang makassar, sedangkan lokasi pada penelitian ini bertempat di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
5. Persamaan penelitian Nadhifa Salma Deviaudria dan Sonja Andarini tahun 2023 terdapat pada variabel dependennya yaitu kepuasan peserta. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independennya. Dimana variabel independen Nadhifa Salma Deviaudria dan Sonja Andarini tahun 2023, yaitu kreativitas dan kualitas layanan, sedangkan variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas. Serta perbedaan lokasi pada penelitian ini, dimana lokasi penelitian Nadhifa Salma deviaudria dan sonja andarini tahun 2023 berada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo, sedangkan lokasi pada penelitian ini berada di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
6. Persamaan penelitian Eka Putri Maulidah tahun 2023 dengan penelitian ini terdapat pada variabel independennya, yaitu fasilitas. Selanjutnya perbedaan lainnya terdapat pada variabel dependen. Variabel dependen pada penelitian eka putri maulidah tahun 2023 adalah kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

7. Persamaan penelitian Jane Jovita tahun 2023 dengan penelitian ini ialah terdapat pada variabel independennya, yaitu fasilitas. Adapun perbedaan pada penelitian ini ialah variabel dependen. Dimana variabel dependen Jane Jovita ialah kepuasan pengunjung, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan peserta. Selain itu perbedaan lainnya ialah terdapat pada lokasi penelitian. Lokasi penelitian pada penelitian ini berada di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, sedangkan penelitian Jane Jovita berada di *camp kobus*.
8. Persamaan penelitian Nur Adimah tahun 2022 dengan penelitian ini yaitu terletak pada variabel independennya yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan pada penelitian Nur Adimah tahun 2022 dengan penelitian ini terletak pada variabel dependennya. Variabel dependen pada penelitian Nur Adimah tahun 2022 adalah kepuasan nasabah dalam perspektif ekonomi Islam, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan peserta. Perbedaan lainnya pada penelitian ini yaitu lokasi penelitian. Lokasi penelitian Nur Adimah tahun 2022 berada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwakarta, sedangkan lokasi pada penelitian ini berada di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
9. Persamaan penelitian Arta Rutjuhan tahun 2020 dengan penelitian ini terdapat pada variabel independen X1 yaitu fasilitas. Sedangkan perbedaannya dapat kita lihat pada variabel independen X2 yaitu lokasi. Perbedaan lainnya dapat kita lihat pada variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan dan juga studi kasus pada penelitian ini. Dimana studi kasus pada

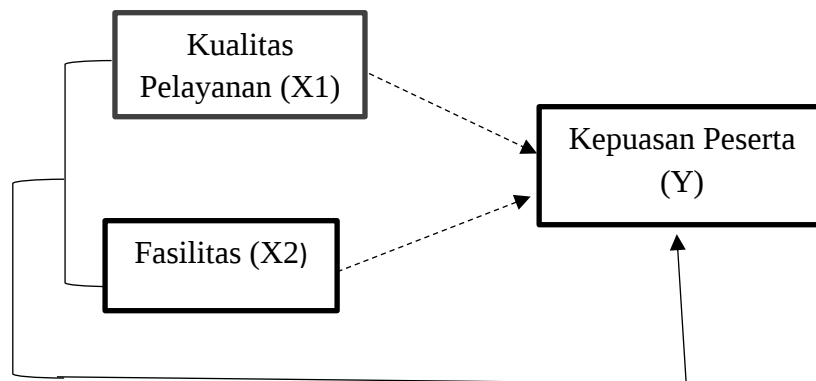
penelitian arta rutjuhan tahun 2020 berada di mahfoed *life gym*, sedangkan penelitian ini berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

10. Persamaan penelitian Dimas Willy Prayoga tahun 2019 dengan penelitian ini yaitu terdapat pada variabel independennya yaitu kualitas layanan. Sedangkan perbedaan penelitian Dimas Willy Prayoga dengan penelitian ini terdapat pada variaabel dependennya. Dimana variabel dependen pada penelitian Dimas Willy Prayoga adalah kepuasan layanan, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan peserta. perbedaan lainnya pada penelitian ini yaitu berada pada lokasi penelitian. Lokasi penelitian Dimas Willy Prayoga berada pada BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta, sedangkan lokasi pada penelitian ini terletak di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

C. Kerangka Pikir

Dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan adalah realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan dimensi untuk mengukur kepuasan peserta yaitu harga, kualitas produk, kualitas layanan, dan kemudahan.³⁵ Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

³⁵ Muhammad Furkon Saputra, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi', *Skripsi Universitas Batanghari Jambi*, 2021. hlm 63.

Gambar II. 1 Kerangka Berfikir

Keterangan:

—————> : Berpengaruh Secara Bersama-sama (Simultan)

-----> : Berpengaruh Secara Parsial

X1 : Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)

X2 : Fasilitas (Variabel Independen)

Y : Kepuasan Peserta (Variabel Dependen)

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah peneliti gambarkan, maka hipotesis sementara dari penelitian ini adalah:

H₀₁ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

H_{a1} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

H_{a2} : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

- H_{03} : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
- H_{a3} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, Jl. MH. Thamrin, Kota Beringin, Sibolga Kota. Dengan waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 5 mei 2025 sampai dengan 16 mei 2025.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis kuantitatif, yaitu Metode penelitian yang menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Penelitian kuantitatif dapat bersifat deskriptif, korelasi, dan asosiatif berdasarkan hubungan antar variabelnya. Penelitian kuantitatif deskriptif biasanya hanya mengukur tingkat suatu variabel pada populasi atau sampel, sementara korelasi dan asosiatif melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Jika kuantitatif korelasi hanya menunjukkan hubungan, asosiatif berusaha mencari hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel terkait.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi keseluruhan obyek yang ada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.²

¹Karimuddin Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota Ikapi, 2022), hlm. 3-4.

² Sugiyono, *'Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D'*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 80.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Peserta yang aktif pada BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, yaitu sebanyak 52.466 peserta.³

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk dijadikan objek pengamatan langsung dan dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan. Dengan kata lain, populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti, sedangkan sampel adalah bagian yang diambil dari populasi.⁴ Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel acak sederhana (*Random*), dimana pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi.⁵

Dengan jumlah populasi sebanyak 52.466 orang, maka sampel yang akan diambil adalah sebagian dari peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota. Adapun cara menghitung sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error (Tingkat kesalahan), penulis menggunakan 10%.

³ Heru Fajrin, "Data Kantor BPJS", (17 April 2025).

⁴ Nuryadi, 'Dasar-Dasar Statistik Penelitian', (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), hlm. 9.

⁵ Dameria Sinaga, 'Statistik Dasar', (Jakarta Timur: Uki Press, 2014), hlm.13

$$n = \frac{52.466}{1 + 52.466 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{52.466}{1 + 52.466 (0,01)}$$

$$n = \frac{52.466}{525,66}$$

$$n = 99,80$$

Berdasarkan jumlah tingkat error yang diambil 10%. Setelah dihitung menggunakan rumus slovin diatas maka, jumlah banyaknya peserta minimal yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.⁶ Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah para peserta yang pernah datang dan pernah merasakan fasilitas yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

⁶ Dameria sinaga' statistik dasar' (Jakarta timur, uki press, 2014), hlm. 14.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian. Adapun pengertian data primer sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.⁷ Dengan kata lain data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui metode pengumpulan data langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner kepada informan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman/pustaka atau informasi apa saja yang diperoleh untuk menjawab masalah yang akan diteliti.⁸

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik kuesioner/Angket

Kuesioner disebut pula angket atau *selfadministrated* adalah teknik pengumpulan data dengan mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi atau melalui internet dan dapat berupa pertanyaan

⁷ Noviansyah Rizal, 'Metodologi Penelitian Kuantitatif', (Lumajang, Widya Gama Press, 2021), hlm. 72

⁸ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok, Rajawali Press, 2020), hlm. 19

atau pernyataan tertutup atau terbuka.⁹ Pada kuesioner penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel III.1 Nilai kuesioner/angket Kisi- Kisi

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Penggunaan instrumen penelitian untuk mencari informasi yang lengkap mengenai permasalahan yang diteliti. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian memiliki fungsi yang sangat penting dalam proses penelitian, yaitu digunakan sebagai alat dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian.¹⁰

Dengan demikian peneliti menginginkan hasil penelitian yang memuaskan, maka peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Dalam setiap variabel yang akan diteliti, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator yang akan diukur, seperti dibawah ini:

⁹ Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, "Metode Penelitian Kuantitatif", (Tangerang Selatan, Pascal Books, 2021), hlm. 192.

¹⁰ Slamet Widodo dan Ladyani, *Metode Penelitian*, (Pangkal Pinang, Cv Science Techno Direct, 2023), hlm. 70.

Tabel III.2 Instrumen Penelitian

No	Variabel Penelitian	Pernyataan	No. Item
1	Kepuasan peserta (Y)	<i>Positive disconfirmation</i>	1 dan 2
		<i>Simple disconfirmation</i>	3 dan 4
		<i>Negative disconfirmation</i>	5 dan 6
2	Kualitas pelayanan (X1)	<i>Tangible</i>	7 dan 8
		<i>Reliable</i>	9 dan 10
		<i>Assurance</i>	11 dan 12
		<i>Responsiveness</i>	13 dan 14
		<i>Emphaty</i>	15 dan 16
3	Fasilitas 2)	Pertimbangan atau perencanaan spasial	17 dan 18
		Perencanaan ruangan	19 dan 20
		Perabot perlengkapan	21 dan 22
		Unsur pendukung lainnya	23 dan 24

Berdasarkan tabel diatas, maka jumlah angket yang akan diuji coba adalah sebanyak 28 item, dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang.¹¹

F. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dari sebuah instrumen penelitian.¹² Adapun cara untuk mengetahui data kuesioner tersebut valid atau tidak, perlu adanya suatu uji yaitu uji

¹¹ Zuchri Abdussamad, ' *Metode Penelitian Kualitatif*', (Makasar, CV. Syakir Media Press, 2021), hlm. 147.

¹² Purwanto, *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*, (Magelang, Staia press, 2018), hlm, 58.

korelasi antar skor (nilai) setiap item kuesioner. Dengan Uji signifikan pada r_{tabel} dengan signifikan 0,01.¹³

- a) Apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (pada taraf signifikan 0,10) maka item tersebut dinyatakan valid.
- b) Apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ (pada taraf signifikan 0,10) maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan membartikan hasil pengukuran yang konsisten. kuesioner di uji dengan reliabilitas agar diketahui kelayakannya. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memenuhi kriteria di bawah yaitu:¹⁴

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka dapat dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka dapat dikatakan tidak reliabel.

G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimana data-datanya berbentuk angka numerik dan dapat dihitung serta memperhatikan pengolahan data.¹⁵ Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS yang dimana aplikasi ini banyak digunakan karena dapat membantu

¹³ Abdul Muin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Malang, Cv. Literasi Nusantara Abadi, 2023), hlm, 71.

¹⁴ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta, Aswaja Pressindo, 2015), hlm, 260-261.

¹⁵ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 67.

peneliti dalam menggambarkan data, menguji hipotesis dan mencari hubungan antar variabel. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.¹⁶ Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data interval, ordinal dan rasio. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov, dimana untuk menentukan data tersebut terdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikannya. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode parametrik. Adapun persyaratan uji normalitas yaitu: ¹⁷

- a. Jika nilai signifikan atau *probability* $< 0,1$ maka data terdistribusi tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan atau *probability* $> 0,1$ maka data terdistribusi normal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas merupakan uji yang dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antara variabel bebas. Uji

¹⁶ Lesyah Rodliyah, *Pengantar Dasar Statistika Dilengkapi Analisis Dengan Bantuan Software Spss*, (Jombang, Lppm Unhasy Tebuireng Jombang, 2021), hlm. 90-96.

¹⁷ Anisa Fitri, Dkk, *Dasar-Dasar Statistika Untuk Penelitian*, (Medan, Yayasan Kita Menulis, 2023), hlm, 61.

multikolonieritas pada penelitian ini menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan koefisien korelasi antar variabel bebas.¹⁸

- d. Jika nilai *tolerance* $< 0,1$ maka data mengalami multikolinearitas.
- e. Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ maka data yang di uji tidak mengalami multikolinearitas.
- f. Jika nilai VIF < 10 maka data yang di uji tidak mengalami multikolinearitas.
- g. Jika nilai VIF > 10 maka data yang di uji mengalami multikolinearitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan. Heteroskedastisitas merupakan salah satu faktor yang menyebabkan model regresi linier sederhana tidak efisien dan akurat yang mengakibatkan penggunaan metode kemungkinan maksimum dalam mengestimasi parameter (koefisien) regresi akan terganggu.¹⁹ Adapun uji yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan uji *spearman's rho* yang dapat membantu peneliti untuk melihat apakah terjadi heterokedastisitas.

- a) Jika nilai sig $> 0,1$ dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika nilai sig $< 0,1$ dapat disimpulkan terjadi heterokedastisitas

¹⁸ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta, Penerbit Kbm Indonesia Anggota Ikapi, 2021), hlm. 70.

¹⁹ Aminatus Zahriyah, *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi Dengan Spss*, (Jawa Timur: Mandala Press, 2021), Hlm. 89- 100.

3. Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar dua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).²⁰ Adapun rumus yang digunakan, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \quad \dots\dots\dots 3.2$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan peserta
α	: Nilai konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	: Koefisien regresi
X_1	: Kualitas pelayanan
X_2	: Fasilitas
ε	: Error

Berdasarkan rumus diatas, maka peneliti dapat menyesuaikan variabel dalam penelitian ini, yaitu:

$$KP = \alpha + \beta_1 KPL_1 + \beta_2 FS_2 + \varepsilon \quad \dots\dots\dots 3.3$$

Keterangan :

KP	: Kepuasan peserta
α	: Nilai konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	: Koefisien regresi
KPL	: Kualitas pelayanan
FS	: Fasilitas
ε	: Error

²⁰ Dyah Nirmala arum janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan Spss*, (Semarang University Press, Semarang, 2012), hlm. 13.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R-Square*)

R-square merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen). *R squared* merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi nilai variabel dependen. Nilai *R-square* (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. *R-square* disebut juga sebagai koefisien determinasi yang menjelaskan seberapa jauh data dependen dapat dijelaskan oleh data independen.²¹

R square bernilai antar 0–1 dengan ketentuan semakin mendekati angka satu berarti semakin baik. Jika *r square* bernilai 0.6, berarti 60% sebaran variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sisanya 40% tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel independen (komponen *error*).

b. Uji parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) merupakan uji yang dilakukan secara individual terhadap masing-masing setiap variabel dimana tujuan uji ini untuk mengetahui bagaimana bagaimana pengaruh masing-masing setiap variabel eksogen terhadap variabel endogen. tingkat sig. 10% Uji t berfungsi untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap

²¹ Reza Mubarak, *Pengantar Ekonometrika*, (Pamekasan, Duta Media Publishing, 2021), hlm, 23.

variabel terikat. signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .²²

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Adapun H_0 dan H_a yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

H_{a1} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

H_{a2} : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

c. Uji simultan (uji f)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Y .²³ Apabila:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun H_{03} dan H_{a3} yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

²² Wilson Rajagukguk, *Modul Ekonometri*, (Jakarta, Uki Press, 2022), hlm. 78-79.

²³ Budi setiawan, *Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas*, (Bogor: INA-Rxiv, 2017) hlm. 8.

H_{03} : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

H_{a3} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan di hari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia. Sejarah terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama Jamsostek mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja.¹

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program

¹ <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id> Diakses Pada Tanggal 16 Mei 2025

asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT. Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja².

Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir 32 tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan yang mengedepankan kepentingan dan hak *normative*.

Tenaga Kerja di Indonesia terus berlanjut. Sampai saat ini, PT. Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup

² <https://www.Tempo.co> Diakses Pada Tanggal 16 Mei 2025

Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.³

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

2. Visi, Misi dan Motto BPJS Ketenagakerjaan

a. Visi

Adapun visi BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut:

Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia.

b. Misi

Adapun misi BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut:

- 1) Melindungi, melayani dan mensejahterakan pekerja dan keluarga.
- 2) Memberikan rasa aman, mudah dan nyaman untuk meningkatkan produktiitas dan daya saing peserta.
- 3) Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik.

³ Andika Wijaya' *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*' (Jakarta, Sinar Grafika), hlm. 31

c. Motto

Adapun motto BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota ialah:

“ Menjadi Jembatan Menuju kesejahteraan Pekerja “

3. Logo Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota

Adapun Logo BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota adalah sebagai berikut:

Gambar IV.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan



Arti bentuk dan Lambang logo BPJS Ketenagakerjaan :

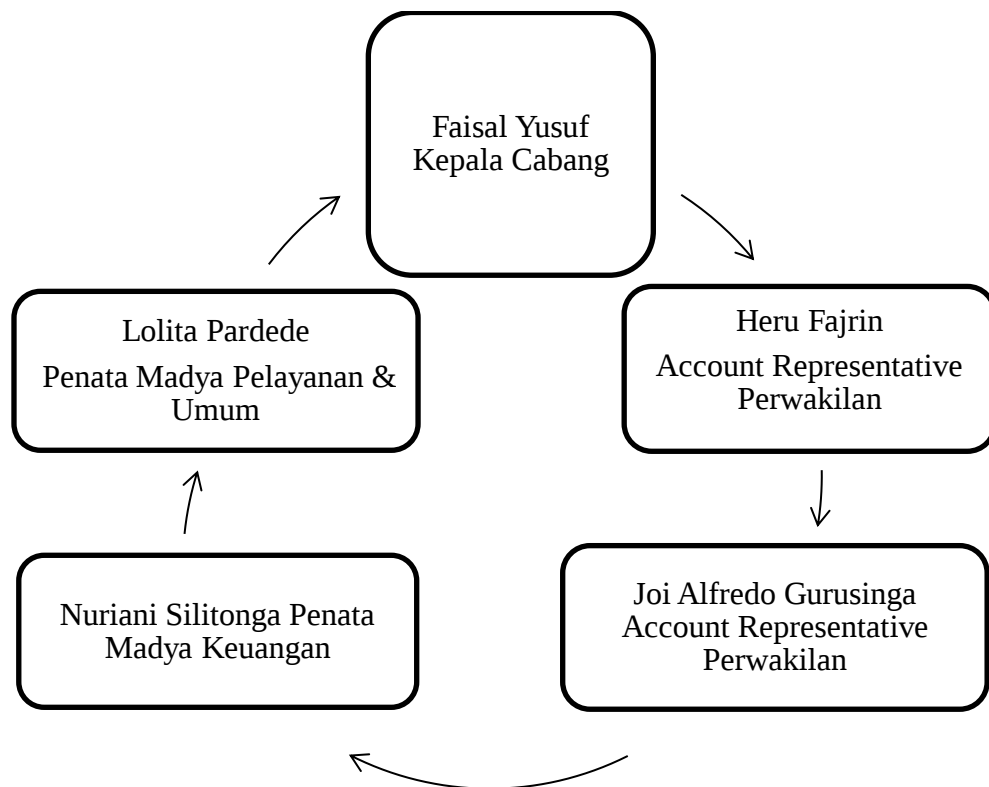
- a. Bentuk lambang setengah luwes tanpa garis warna hijau tua melambangkan pertumbuhan, kemakmuran, stabilitas, dan ketahanan.
- b. Bentuk lambang setengah luwes tanpa garis warna biru tua melambangkan kepribadian yang tegas dan percaya diri
- c. Warna hijau kemakmuran melambangkan keamanan, kemurnian, dan kebersihan
- d. Warna kuning optimis melambangkan optimis, pencerahan, kebahagiaan.
- e. Warna biru Berkelanjutan melambangkan kepercayaan, loyalitas, kebijaksanaan, kepercayaan diri, kecerdasan, kesetiaan, kebenaran dan keahlian⁴.

⁴ <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id> Diakses Pada Tanggal 16 Mei 2025

4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota adalah sebagai berikut:

**Gambar IV. 2 Struktur Organisasi
KANTOR CABANG SIBOLGA KOTA**



B. Karakteristik Umum Gambaran Responden

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden sebanyak 100 Peserta BPJS Ketenagakerjaan sibolga kota terbagi menjadi kelompok usia, dan jenis kelamin. Karakteristik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (F)	Persentase %
1	< 25 Tahun	13	13 %
2	25 – 35 Tahun	11	11 %
3	35 – 40 Tahun	31	31 %
4	> 40 Tahun	45	45 %
TOTAL		100	100 %

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel IV.1 dapat diketahui bahwa hasil karakteristik responden yang berdasarkan usia dapat dilihat bahwa responden yang berusia < 25 tahun sebanyak 13 orang atau 13%, usia 25 – 35 tahun sebanyak 11 orang atau 11%, usia 35 – 40 tahun sebanyak 31 orang atau 31% dan > 40 tahun sebanyak 45 orang atau 45%. Hal ini menunjukkan bahwa peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan di Sibolga Kota berdasarkan karakteristik usia terdapat mayoritas tertinggi usia responden yaitu rentang pada usia > 40 tahun sebanyak 45 orang dengan nilai presentase 45% dan terdapat hasil yang mempunyai mayoritas terendah yaitu 25 – 35 tahun dengan nilai presentase 11%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase %
	Laki-Laki	61	61%
	Perempuan	39	39%
TOTAL		100	100%

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel IV.2 dapat memperlihatkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 61 orang dengan presentase 61%, dan perempuan yaitu sebanyak 39 orang dengan presentase 39%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peserta BPJS Keteagakerjaan Sibolga Kota jumlah laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan.

C. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas variabel kepuasan peserta (Y) sebagai berikut:

Tabel IV.3 Uji Variabel Kepuasan Peserta (Y)
Correlations

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,339	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (110-2) = 108 pada taraf signifikan 10% diperoleh dari $r_{tabel} = 0,2446$	Valid
2	0,448		Valid
3	0,503		Valid
4	0,366		Valid
5	0,623		Valid
6	0,679		Valid

****.** *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Sumber : Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan peserta pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dengan jumlah sampel 110 dengan $df = n-2$ (110-2=108) adalah sebesar 0,2446. Dari masing-masing item pernyataan menunjukkan bahwa nilai angka r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa pernyataan 1-6 dinyatakan valid. Adapun hasil uji

validitas variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations			
Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,351	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (110-2) = 108 pada taraf signifikan 10% diperoleh dari $r_{tabel} = 0,2446$	Valid
2	0,339		Valid
3	0,407		Valid
4	0,328		Valid
5	0,306		Valid
6	0,352		Valid
7	0,406		Valid
8	0,319		Valid
9	0,496		Valid
10	0,412		Valid

Sumber : Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel pelayanan pada tabel IV.4 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dengan jumlah sampel 110 dengan $df = n-2$ (110-2 = 108) adalah sebesar 0,2446. Dari masing-masing item pernyataan menunjukkan bahwa nilai angka r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa pernyataan 1-10 dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas fasilitas (X2) adalah sebagai berikut:

Tabel IV.5 Uji Variabel Fasilitas (X2)

Correlations			
Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,401	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (110-2) = 108 pada taraf signifikan 10% diperoleh dari $r_{tabel} = 0,2446$.	Valid
2	0,590		Valid
3	0,624		Valid
4	0,623		Valid
5	0,384		Valid
6	0,617		Valid
7	0,297		Valid
8	0,296		Valid

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan hasil uji validitas variabel fasilitas pada tabel IV.5 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dengan jumlah sampel 110 dengan $df = n-2$ ($110-2 = 108$) adalah sebesar 0,2446. Dari masing-masing item pernyataan menunjukkan bahwa nilai angka r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa pernyataan 1-8 dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel. IV.6 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N Of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,832	10	Reliabel
Fasilitas	0,835	8	Reliabel
Kepuasan peserta	0,716	6	Reliabel

Sumber: Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel IV. 6 di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai *cronbach's Alpha* 0,832 > 0,60 dinyatakan reliabel. Variabel fasilitas dengan nilai *cronbach's Alpha* 0,835 > 0,60 dinyatakan reliabel. Variabel Kepuasan peserta dengan nilai *cronbach's Alpha* 0,716 > 0,60 dinyatakan reliabel. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan Kepuasan peserta dinyatakan reliabel.

2. Gambaran Jawaban Responden

Hasil jawaban deskripsi jawaban atas penyebaran kuesioner yang telah diperoleh dari 110 responden yang diukur menggunakan skala likert dengan perhitungan interval untuk kategori deskripsi adalah sebagai berikut:⁵

⁵ J.Supranto, *Statistik: Teori & Aplikasi*, edisi 6, jilid 1. N.P., (Jakarta:Erlangga). hlm. 64.

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden dengan skala rentang sebagai berikut:

1,00-1,79 = Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah

1,80-2,59 = Tidak Baik/Rendah

2,60-3,39 = Cukup/Sedang

3,40-4,19 = Baik/Tinggi

4,20-5,00 = Sangat Baik/Sangat Baik

Tabel IV. 7 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Peserta

N0	Item Pernyataan	Rata-Rata/ Pernyataan	Ket	Rata- Rata/Indikator	Ket
Positive disconfirmation					
1	Saya merasa bahwa layanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota lebih baik dari yang saya harapkan.	4,69	Sangat baik	4,65	Sangat baik
2	Pengalaman yang saya dapatkan dari BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota sangat memuaskan	4,61	Sangat baik		
Simple confirmation					

3	Saya merasa layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.	4,5	Tinggi	4,4	Tinggi
4	Kecepatan layanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota adalah seperti yang saya harapkan.	4,3	Tinggi		
Negative disconfirmation					
5	Saya kecewa dengan layanan yang saya terima dari BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.	2,0	Tidak baik	1,9	Sangat tidak baik
6	Pengalaman yang saya dapatkan dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota jauh di bawah harapan saya.	1,8	Tidak baik		
Rata-rata Variabel Kepuasan Peserta				3,65	Baik

Tabel IV. 8 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item Pernyataan	Rata-Rata/ Pernyataan	Ket	Rata-Rata/ Individu	Ket
<i>Tangible</i>					
1	Tempat duduk yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan sangat bagus dan nyaman.	4,1	Tinggi	4,51	Sangat baik
2	Peralatan yang digunakan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota untuk melayani peserta sangat	4,61	Sangat baik		

	modern.				
Reliable					
3	BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota memberikan pelayanan yang sesuai	4,61	Sangat baik	4,61	Sangat baik
4	Saya merasa yakin bahwa pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota akan memberikan layanan yang tepat	4,59	Sangat baik		
Assurance					
5	Petugas BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan sikap yang profesional dalam memberikan layanan.	4,69	Sangat baik	4,63	Sangat baik
6	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota ramah dalam memberikan pelayanan	4,58	Sangat baik		
Responsiveness					
7	Petugas BPJS Ketenagakerjaan cepat dalam membantu pesertanya.	4,66	Sangat baik	4,62	Sangat baik
8	Saya merasa bahwa keperluan saya ketika datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota sangat diperhatikan	4,59	Sangat baik		
Emphaty					
9	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang saya hadapi	4,51	Sangat baik	4,59	Sangat baik
10	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota peduli dengan masalah yang	4,68	Sangat baik		

	saya hadapi				
Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan				7,65	Sangat baik

Tabel IV. 9 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel fasilitas

No	Item Pernyataan	Rata-Rata/ Pernyataan	Ket	Rata-Rata/ Individu	Ket
Pertimbangan atau perencanaan spasial					
1	Ruang tunggu di kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota cukup nyaman bagi para peserta.	4,48	Sangat baik	4,38	Sangat baik
2	Area parkir yang disediakan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota cukup luas untuk menampung kendaraan peserta.	4,28	Sangat baik		
Perencanaan ruangan					
3	Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota dirancang dengan baik agar memudahkan peserta dalam mendapatkan layanan.	4,57	Sangat baik	4,47	Sangat baik
4	Ruang layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota memberikan suasana yang menyenangkan untuk peserta.	4,37	Sangat baik		
Perabot perlengkapan					

5	Perlengkapan yang disediakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan seperti brosur dan minuman cukup lengkap.	4,60	Sangat baik	4.40	Sangat baik
6	Kursi tunggu di ruang layanan sangat nyaman digunakan.	4,21	Sangat baik		
Unsur pendukung lainnya					
7	BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota menyediakan fasilitas lain seperti WIFI yang membuat peserta nyaman ketika datang langsung ke kantor.	4,81	Sangat baik	4,81	Sangat baik
8	Tersedianya toilet yang bersih dan nyaman bagi para peserta yang datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.	4,82	Sangat baik		
Rata-rata Variabel Fasilitas				6,02	Sangat baik

Berdasarkan tabel IV.9 diatas dijelaskan bahwa hasil pernyataan yang dinilai rendah adalah item pernyataan Nomor 31 dan 32 terkait *negative disconfirmation* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota

3. Hasil Uji Asumsi Dasar

a. Hasil Uji Normalitas

Adapun hasil uji normalitas yakni dengan menggunakan rumus *Kolmogrov Smirnov* adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82375453
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.061
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah oleh dari spss versi 26

Berdasarkan hasil uji normalitas pada table IV.10 diatas menunjukkan nilai signifikan (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,200. Nilai signifikansi lebih dari 0,10 ($0,200 > 0,1$). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. 2-tailed* lebih besar dari 0,10 maka data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Adapun hasil uji multikolinearitas yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	. 921	1.085
	Fasilitas	. 921	1.085

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Peserta

Sumber: Data diolah oleh dari spss versi 26

Berdasarkan Tabel IV.11 nilai VIF dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 1.085, variabel Fasilitas (X2) sebesar 1.085. Nilai tersebut dapat diartikan dalam batas toleransi yang telah ditentukan dimana semua variabel nilai VIF nya lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0, 921, dan variabel Fasilitas 0, 921 lebih besar dari 0,10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini.

b. Hasil Uji Heterokedastisitas

Adapun hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *spearman's rho* adalah sebagai berikut:

Tabel IV.12 Hasil Uji Heterokedastisitas

<i>Correlations</i>			kualitas pelayanan	fasilitas	Unstandardized Residual
<i>Spearman's rho</i>	kualitas pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.256**	.028
		Sig. (2-tailed)	.	.007	.768
		N	110	110	110
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.256**	1.000	-.016
		Sig. (2-tailed)	.007	.	.865
		N	110	110	110
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.028	-.016	1.000
		Sig. (2-tailed)	.768	.865	.
		N	110	110	110

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan tabel IV.12 diperoleh nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan sebesar $0,768 > 0,1$, dan variabel fasilitas $0,865 > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak mengalami heterokedastisitas, sedangkan variabel fasilitas mengalami heterokedastisitas.

5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Adapun hasil uji regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		<i>Coefficients^a</i>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.828	4.769		2.271	.025
	Kualitas pelayanan	.229	.102	.221	2.255	.026
	fasilitas	.019	.081	.023	.238	.813

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan pada tabel IV.13 diatas dapat dilihat hasil regresi linear berganda antara Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Peserta maka persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KP = 10,828 + 0,229 KP + 0,019 + e$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah:

1. Nilai Konstanta (α) sebesar 10,828 artinya apabila variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dianggap konstanta atau nilainya 0, maka Kepuasan Peserta sebesar 10,828 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,229, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka Kepuasan Peserta meningkat sebesar 0,229 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Peserta.
3. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas (b_2) 0,019 artinya apabila harga meningkat 1 satuan maka pengembangan layanan meningkat sebesar 0,019 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara fasilitas dengan Kepuasan Peserta.

6. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R-Square*)

Adapun hasil uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R-Square*)

Tabel IV.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.229 ^a	.052	.350	1.841

a. Predictors: (Constant), fasilitas, Kualitas pelayanan

Sumber: Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan tabel IV.14 diketahui bahwa nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,350 atau 35,% yang menunjukkan bahwa variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan peserta sebesar 35,% sedangkan sisanya 65% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

b. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil uji signifikansi parsial (uji t) sebagai berikut:

Tabel IV. 15 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	<i>Coefficients^a</i>				
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
(Constant)	10.828	4.769		2.271	.025
Kualitas pelayanan	.229	.102	.221	2.255	.026
Fasilitas	.019	.081	.023	.238	.813

Berdasarkan Tabel IV.15 hasil uji t diperoleh menggunakan rumus $df = n - k - 1 = 110 - 2 - 1 = 107$ dengan menggunakan nilai signifikansi 0,10. Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan adalah sebesar $2,255 > t_{tabel} 1,659$ maka H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

Variabel fasilitas $t_{hitung} 0,238 < t_{tabel} 1,659$, maka H_{a2} ditolak dan H_{o2} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

c. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Adapun hasil uji F adalah sebagai berikut:

Tabel IV.16 Hasil Uji Simultan (Uji f)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.012	2	10.006	2.153	.056 ^b
	Residual	362.543	107	3.388		
	Total	382.555	109			

a. Dependent Variable: kepuasan peserta

b. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas pelayanan

Sumber: Data diolah dari spss versi 26

Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel IV.16 diperoleh F_{hitung} adalah 2,153 sedangkan F_{tabel} $df_1 = k - 1 (3 - 1) = 2$ dan $df_2 = n - k (110 - 3) = 107$ dengan Tingkat signifikansi 0.1. Maka nilai F_{tabel} yang diperoleh adalah 2,69 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel} (2,153 > 2,69)$, maka dapat disimpulkan H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga

Kota.

D. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Analisis hasil temuan ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada tiga (3) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian peserta terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan, begitu juga sebaliknya apabila tingkat pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diterima penerima produk/jasa akan merasa kecewa.⁶

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan pemasaran karena konsumen akan termotivasi

⁶ Martin Purba, Ade Parlaungan, dkk, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi', *E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*. Vol. 7, Thn. 2023, hlm. 1092

untuk menyebarkan cerita baik tentang pelayanan atau bisnis kepada orang lain.⁷

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Amal Hamdika Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta.⁸ Hasil penelitian Nur Adimah menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan.⁹ Dan hasil penelitian Dimas Willy juga menyatakan Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan.¹⁰

Kualitas Pelayanan adalah salah satu poin penting bagi perusahaan pengguna jasa terutama pada BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik maka semakin tinggi pula kepuasan peserta dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota

Fasilitas merupakan sarana infrastruktur yang disediakan oleh pihak perusahaan produk/jasa seperti gedung, ruang kerja, peralatan terkait serta alat pendukung lainnya dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan

⁷ Abdul Mukti, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffe, dalam Jurnal Bina Manajemen, Volume 10, No. 1, 2021, hlm. 229–45.

⁸ Amal Hamdika, 'Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Makassar', *Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar*, (2023).

⁹ Nur Adimah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwakarta ', *Jurnal Ilmiah Studi Islam Multidisiplin Indonesia*, 3.2 (2022).

¹⁰ Dimas Willy Prayoga, 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta', *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5.2 (2019).

perusahaan tersebut.¹¹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jane Jovita yang mengatakan bahwa fasilitas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta.¹² Hasil penelitian Artha Rutjuhan juga menyatakan bahwa Fasilitas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.¹³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan peserta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna jasa BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota tidak menjadikan fasilitas sebagai penentu karena pada saat ingin menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota, hal ini terjadi karena fasilitas yang dirasakan oleh peserta ketika datang ke kantor tidak lama.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan.¹⁴ Menurut Band Kepuasan Peserta adalah di mana kebutuhan, keinginan serta harapan mampu terpenuhi dengan baik

¹¹ Hermanto, '*Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*', (Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019), hlm. 13.

¹² Jane Jovita, 'Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Camp Kobes)', *Jurnal Keizia*, 4. 1, (2023).

¹³ Arta Rutjuhan, Dkk, 'Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed *Life Gym*', *Jurnal Pamator*, 13. 1, (2020).

¹⁴ Asep Dedy dan Yogi Alfandi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater *Hot Springs Resort Ciater*', *Jurnal Sains Manajemen*, Vol.4, No. 1, 2022, hlm.18–25.

menyebabkan pelanggan melakukan pembelian ulang serta keberlanjutan pembelian.¹⁵

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Alia Rahmadani, yang menyatakan bahwa kepuasan peserta merupakan hasil dari penilaian peserta bahwa produk atau pelayanan telah dirasakan memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih bisa kurang.¹⁶ Hasil penelitian Nadhifa Salma Deviaudria juga menyatakan bahwa Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta layanan BPJS Ketenagakerjaan.¹⁷

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan sibolga kota. Sehingga variabel kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan sibolga kota dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas sebesar 35%, sedangkan sisanya 65% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan pelaksanaan yang dilakukan. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Pada penelitian ini hanya fokus pada variabel yang berhubungan dengan pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan peserta. sedangkan,

¹⁵ Ella Elliyana, dkk, '*Dasar-Dasar Pemasaran*', (Malang: Ahlimedia Press, 2022), hlm. 63.

¹⁶ Weir Ritonga, '*Manajemen Pemasaran*', (Jakarta Timur: STIE PBM, 2015), hlm. 95.

¹⁷ Nadhifa Salma Deviaudria dan Sonja Andarini, 'Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator', *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6.12 (2023).

masih banyak lagi faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta.

2. Jumlah responden didalam penelitian ini terbatas dan hanya sebanyak 110 orang.
3. Dalam melakukan penelitian ini peneliti masih menemukan keterbatasan untuk melakukan penelitian salah satunya proses pengelolaan data dan informasi yang dapat diberikan responden melalui kuesioner terkadang masih belum baik dan sempurna. Maka hal ini merekomendasikan untuk penulis selanjutnya agar dapat lebih baik lagi dalam mengelola data sehingga akan mendapatkan hasil yang sempurna.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya dapat disempurnakan lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Sibolga Kota dalam penelitian ini menggunakan sampel 110 orang adalah sebagai berikut::

1. Secara parsial H_{a1} , variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Di Sibolga Kota. Artinya, pelayanan yang diberikan cenderung memberikan dampak baik terhadap kepuasan peserta.
2. Secara parsial H_{a2} , variabel fasilitas tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
3. Secara simultan H_{a3} , variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terdapat pengaruh terhadap kepuasan peserta Kantor BPJS Ketenagakerjaan di Sibolga Kota. Artinya, kedua variabel tersebut, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, sama-sama berkontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan peserta. Jadi, baik pelayanan maupun fasilitas dianggap sebagai faktor penting yang membuat peserta merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh kantor BPJS Ketenagakerjaan di cabang tersebut.

B. Implikasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengikuti langkah-langkah yang dirancang secara cermat agar menghasilkan yang optimal. Namun, mencapai hasil yang sempurna sangat sulit karena dalam pelaksanaannya terdapat beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang dalam peneliti dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota dalam menggunakan jasa. Implikasinya bagi kantor layanan jasa seperti peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota secara konsisten perlu meningkatkan standar kualitas pelayanannya yaitu dengan mengoptimalkan kualitas jasa yang diberikan, ketepatan waktu, keakuratan, serta keramahan pegawai.
2. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota dalam menggunakan jasa. Dalam konteks ini, faktor lain seperti kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang besar dalam mempengaruhi kepuasan peserta. Hal ini mengindikasikan bahwa peserta peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota lebih memprioritaskan aspek lain. Meskipun fasilitas tidak menjadi pertimbangan utama, persepsi nilai tetap penting. Peserta merasa mendapatkan nilai yang baik jika mereka mendapatkan kualitas layanan yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Temuan pada penelitian ini memberikan rekomendasi bagi penyedia layanan jasa seperti BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota secara umum untuk

mengembangkan fasilitas yang disediakan serta strategi pemasaran yang lebih efektif dan mengoptimalkan kualitas pelayanannya.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam penelitian ini penulis dapat memberikan saran sebagai masukan yaitu sebagai berikut ini :

1. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik maka sebaiknya Kantor BPJS Ketenagakerjaan di Sibolga Kota memberikan sebuah penghargaan atas prestasi yang didapatkan, fasilitas yang memadai dan banyak lagi. Sehingga akan menimbulkan peningkatan kinerja pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan di Sibolga Kota.
2. Untuk meningkatkan fasilitas yang baik maka sebaiknya Kantor BPJS Ketenagakerjaan di Sibolga Kota Perusahaan perlu meningkatkan kelengkapan peralatan / fasilitas agar peserta merasa puas untuk menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan.
3. Penelitian ini perlu dikembangkan lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Muhammad Zaini Anggota Ikapi
- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Al Idrus, S. (2019). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative.
- Alana, R. P. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5 (2).
- Asnawi, A. M. (2019). *Kinerja Karyawan*. Arthra Samudra.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari After Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4 (1).
- Deviaudria, S. N., & Andarini, S. (2023). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6 (12).
- Elliyana, E. (2022). *Buku Kepuasan Pelanggan*. Ahlimedia Press.
- Fadhil, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bagian Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Skripsi.
- Fajrin, H. (2025). *Data Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota*. Wakil Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
- Fajrin, H. (2025). *Data Peserta Yang Terdaftar Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota*. Wakil Kepala Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Fitri, A. (2023). *Dasar-Dasar Statistika Untuk Penelitian*. Yayasan Kita Menulis.
- Furkon, S. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi*. Universitas Batanghari Jambi Skripsi.

Hamdika, A. (2023). *Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Di Kantor Cabang Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar Skripsi.

Handayani, N. G. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative.

Harahap, A. M. (2020). *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*. Literasi Nusantara Abadi.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media.

Haryanti, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Madiun*. Iain Ponorogo Skripsi..

Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.

Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun Bumd)*. Media Madani.

Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakad Publishing.

Hidayah, N. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Mataram*. Universitas Muhammadiyah Mataram Skripsi.

<https://www.Bpjsketenagakerjaan.go.id> Diakses Pada Tanggal 16 Mei 2025

<https://www.Bpjsketenagakerjaan.go.id> Diakses Pada Tanggal 16 Mei 2025

<https://Islam.Nu.Or.Id/Tafsir/Tafsir-Al-Isra-Ayat-70-Menyingkap-Rahasia-Keistimewaan-Manusia-Wsagq>. Diakses Pada Tanggal 14 Desember.

<https://Tafsirweb.Com/1033-Surat-Al-Baqarah-Ayat-267.Html>. Diakses Pada Tanggal 14 Desember 2024

<https://Tafsirweb.Com/658-Surat-Al-Baqarah-Ayat-172.Html>, Diakses Pada Tanggal 14 Desember 2024

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Janie, A. N. D. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan Spss*. University Press Semarang.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Q.S Al-Baqarah/2:172*.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Q.S Al-Baqarah/2:267*.

- Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quran Q.S Al-Isra'/17:70.
- Khanza, N. S. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pada *Rockstar Gym*. *Jurnal Stei Ekonomi*, 20 (4).
- Kurniawan, A., & Hardianti, T. (2022). *Evaluasi Pembelajaran*. Pt. Global Eksekutif Teknologi.
- Lesmana, N., & Hakim, I. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Strategy Cita Semesta.
- Manik, F. O. E., & Rahmi, U. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Kanwil I Medan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis*, 6 (4).
- Marwiyah, S. (2021). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Ikapi.
- Maulida, P. E. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Economia*, 2 (3).
- Mubarak, R. (2021). *Pengantar Ekonometrika*. Duta Media Publishing.
- Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Literasi Nusantara Abadi.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Nuryadi. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Sibuku Media.
- Oktaviani, G. (2019). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pt.Gita Rifa Express. Pekanbaru Skripsi*.
- Perwira, D. (2003). *Perlindungan Tenaga Kerja Melalui Sistem Jaminan Sosial: Pengalaman Indonesia*. Lembaga Penelitian SMERU.
- Prayoga D, W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan Bpjs Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5 (2).
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Purba, M., & Parlaungan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*. 7 (3).
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Staiapress.

- Putri, E. A. (2007). *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Cv. Komunitas Pejaten Mediatama.
- Putri, E. A. (2014). *Paham Transformasi Jaminan Sosial Indonesia*. Cv. Komunitas Pejaten Mediatama.
- Rahmadani, A. (2024). *Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepuasan Terhadap Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Di Cabang Kota Medan Utara*. Umsu Skripsi.
- Rahmdhani, S. & Susanti, F. (2022). Pengaruh Peranan *Customer Service* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Customer Satisfaction* Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Solok. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2 (2).
- Rajagukguk, W. (2022). *Modul Ekonometri*. Uki Press.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Uin Khas Press.
- Ritonga, W. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Stie Pbm.
- Ritonga, W. (2020). *Pemasaran*. Pt. Muara Karya.
- Rizal, N. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Press.
- Rodliyah, L. (2021). *Pengantar Dasar Statistika Dilengkapi Analisis Dengan Bantuan Software Spss*. Lppm Unhasy Tebuireng Jombang.
- Rosida, F. (2018). *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kunjungan Wisatawan*. Uinsu Medan Skripsi.
- Safitri, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Skripsi.
- Sahir, H. S. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia Anggota Ikapi.
- Setiawan, B. (2017). *Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas*. Ina-Rxiv.
- Sinaga, D. (2014). *Statistik Dasar*. Uki Press.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

- Sulaiman. & Yogi, M. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Warung Kopi Sportivo Simpang Mesra Banda Aceh Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. 7 (2).
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan*. Umsida Press.
- Sutrisno, H. (2020). Pengaruh BPJS Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 4 (1).
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Cv. Widina Media Utama.
- Widodo, S., & Ladyani. (2023). Metode Penelitian. Cv. *Science Techno Direct*.
- Wijaya, A. (2017). *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*. Sinar Grafika.
- 1111
- Zahriyah, A. (2021). *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan Spss*. Mandala Press.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama	: Indriani Daulay
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Tombang Kaluang, 6 Mei 2001
Anak ke	: 2 dari 4 bersaudara
Kewarganegaraan	: Indonesia
Agama	: Islam
Alamat	: Tombang Kaluang, Kec, Batang Natal, Kab. Mandailing Natal.
Telepon/Hp	: 083874919157
E-mail	: indrianidaulay6@gmail.com

DATA ORANGTUA/WALI

Nama Ayah	: Langkot Daulay
Nama Ibu	: Linda Sari Rangkuti
Alamat	: Tombang Kaluang

Latar Belakang Pendidikan

Tahun (2007-2013)	: SDN 271 Tombang Kaluang
Tahun (2013-2016)	: MTsN Kase Rao-Rao
Tahun (2016-2019)	: MAN Kase Rao-Rao
Tahun (2020-sekarang)	: UIN Syahada Padangsidimpuan

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak / Ibu

Assalamualaikum wr.wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan, saya:

Nama : Indriani Daulay
NIM : 20 402 000155
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.**" Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya Informasi yang Bapak/Ibu saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh-sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Padangsidempuan, 28 April 2025

Hormat Saya

Indriani Daulay
NIM. 20 402 00155

Lampiran 1 Angket Penelitian

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd.

NIDN : 2017038301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota."**

Yang disusun oleh :

Nama : Indriani Daulay
NIM : 20 402 00155
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut :

1. _____
2. _____
3. _____

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, 28 April 2025

Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd.

NIDN. 2017038301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
SIBOLGA KOTA (Y)

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal
3. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi untuk menuliskannya pada kolom saran yang sayang berikan
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
<i>Positive disconfirmation</i>	1,2			
<i>Simple confirmation</i>	3,4			
<i>Negative disconfirmation</i>	5,6			

Catatan :

Padangsidimpuan, 28 April 2025

Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd.

NIDN. 2017038301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN (X₁)

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal
3. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi untuk menuliskannya pada kolom saran yang sayang berikan
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
<i>Tangible</i>	1,2			
<i>Reliable</i>	3,4			
<i>Assurance</i>	5,6			
<i>Responsiveness</i>	7,8			
<i>Emphaty</i>	9,10			

Catatan :

Padangsidempuan, 28 April 2025
Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd.

NIDN. 2017038301

LEMBAR VALIDASI

ANGKET FASILITAS (X2)

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal
3. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi untuk menuliskannya pada kolom saran yang sayang berikan
4. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Pertimbangan atau perencanaan spasial	1, 2,			
Perencanaan ruangan	3,4			
Perabot perlengkapan	5,6			
Unsur pendukung lainnya	7,8			

Catatan :

Padangsidimpuan, 28 April 2025
Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd.

NIDN. 2017038301

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN SIBOLGA KOTA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Pekerjaan

Usia :

Jenis Kelamin :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dari jawaban yang tersedia
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan di bawah ini dengan memberikan centang (✓) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban
3. Setiap pernyataan mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, berikut ini terdiri dari atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut :
 - a. SS = Sangat Setuju (5)
 - b. S = Setuju (4)
 - c. KS = Kurang Setuju (3)
 - d. TS = Tidak Setuju (2)
 - e. STS =Sangat Tidak Setuju (1)
4. Semua jawaban sadara/i dijamin kerahasiaannya
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian

C. DAFTAR PERNYATAAN

1. Angket Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa bahwa layanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota lebih baik dari yang saya harapkan.					

2	Pengalaman yang saya dapatkan dari BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota sangat memuaskan					
3	Saya merasa layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.					
4	Kecepatan layanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota adalah seperti yang saya harapkan.					
5	Saya kecewa dengan layanan yang saya terima dari BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.					
6	Pengalaman yang saya dapatkan dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota jauh di bawah harapan saya.					

2. Angket Kualitas Pelayanan (X₁)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tempat duduk yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan sangat bagus dan nyaman.					
2	Peralatan yang digunakan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota untuk melayani peserta sangat modern.					
3	BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota selalu dapat diandalkan dalam memenuhi janji layanan dengan para peserta.					
4	Saya merasa yakin bahwa pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota akan memberikan layanan yang akurat.					
5	Petugas BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan sikap yang sangat profesional dalam memberikan layanan.					
6	Saya merasa aman menggunakan layanan pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota					

7	Petugas BPJS Ketenagakerjaan sangat cepat dalam membantu pesertanya.					
8	Saya merasa bahwa keperluan saya ketika datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota sangat diperhatikan.					
9	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang saya hadapi					
10	BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota memahami kebutuhan saya sebagai peserta.					

3. Angket Fasilitas (X₂)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Ruang tunggu di kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota cukup nyaman bagi para peserta.					
2	Area parkir yang disediakan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota cukup luas untuk menampung kendaraan peserta.					
3	Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota dirancang dengan baik agar memudahkan peserta dalam mendapatkan layanan.					
4	Ruang layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota memberikan suasana yang menyenangkan untuk peserta.					
5	Perlengkapan yang disediakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan seperti brosur dan minuman cukup lengkap.					
6	Kursi tunggu di ruang layanan sangat nyaman digunakan.					
7	BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota menyediakan fasilitas lain seperti WIFI yang membuat					

	peserta nyaman ketika datang langsung ke kantor.					
8	Tersedianya toilet yang bersih dan nyaman bagi para peserta yang datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.					

Responden

Lampiran 2 Hasil Output Spss

Uji Validitas Kepuasan Peserta (Y)

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.406**	.250**	-.023	-.157	-.022	.339**
	Sig. (2-Tailed)		.000	.009	.814	.101	.821	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Y2	Pearson Correlation	.406**	1	.106	.111	-.006	.065	.448**
	Sig. (2-Tailed)	.000		.273	.248	.954	.497	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Y3	Pearson Correlation	.250**	.106	1	.389**	.020	.031	.503**
	Sig. (2-Tailed)	.009	.273		.000	.835	.751	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Y4	Pearson Correlation	-.023	.111	.389**	1	-.077	-.065	.366**
	Sig. (2-Tailed)	.814	.248	.000		.424	.500	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Y5	Pearson Correlation	-.157	-.006	.020	-.077	1	.601**	.623**
	Sig. (2-Tailed)	.101	.954	.835	.424		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Y6	Pearson Correlation	-.022	.065	.031	-.065	.601**	1	.679**
	Sig. (2-Tailed)	.821	.497	.751	.500	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Total	Pearson Correlation	.339**	.448**	.503**	.366**	.623**	.679**	1
	Sig. (2-Tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

**, Correlation Is Significant At The 0.01 Level (2-Tailed).

Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations										Total
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
X1.1	Pearson Correlation	1	.285**	.140	-.069	.008	-.036	.050	-.072	.070	-.152	.351**
	Sig. (2-Tailed)		.003	.144	.473	.937	.709	.601	.456	.467	.114	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	.285**	1	-.034	-.190*	.001	.047	-.045	-.045	-.046	-.055	.339**
	Sig. (2-Tailed)	.003		.728	.047	.994	.629	.643	.641	.631	.570	.012
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	.140	-.034	1	.073	-.042	.013	.150	.113	.081	.023	.407**
	Sig. (2-Tailed)	.144	.728		.446	.665	.897	.117	.239	.401	.810	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	-.069	.190*	.073	1	.004	.003	.108	.021	-.060	-.012	.328**
	Sig. (2-Tailed)	.473	.047	.446		.971	.978	.261	.824	.533	.899	.017
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.5	Pearson Correlation	.008	.001	-.042	.004	1	.213*	.065	-.076	-.015	.092	.306**
	Sig. (2-Tailed)	.937	.994	.665	.971		.026	.499	.428	.876	.338	.001
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.6	Pearson Correlation	-.036	.047	.013	.003	.213*	1	.123	.003	-.097	.050	.352**
	Sig. (2-Tailed)	.709	.601	.897	.978	.026		.202	.977	.315	.609	.000

N		110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
		110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.7	Pearson Correlation	.050	-.045	.150	.108	.065	.123	1	-.005	.122	.009	.406**
	Sig. (2-Tailed)	.601	.643	.117	.261	.499	.202		.956	.204	.922	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.8	Pearson Correlation	-.072	-.045	.113	.021	-.076	.003	-.005	1	.234*	.067	.319**
	Sig. (2-Tailed)	.456	.641	.239	.824	.428	.977	.956		.014	.488	.001
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.9	Pearson Correlation	.070	-.046	.081	-.060	-.015	-.097	.122	.234*	1	.435**	.496**
	Sig. (2-Tailed)	.467	.631	.401	.533	.876	.315	.204	.014		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.10	Pearson Correlation	-.152	-.055	.023	-.012	.092	.050	.009	.067	.435**	1	.412**
	Sig. (2-Tailed)	.114	.570	.810	.899	.338	.609	.922	.488	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total	Pearson Correlation	.351**	.339**	.407**	.328**	.306**	.352**	.406**	.319**	.496**	.412**	1
	Sig. (2-Tailed)	.000	.012	.000	.017	.001	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation Is Significant At The 0.01 Level (2-Tailed).

* . Correlation Is Significant At The 0.05 Level (2-Tailed).

Fasilitas (X2)

[illegible]

Tot al	Pearson Correlation	.401 [*]	.590 [*]	.624 [*]	.623 [*]	.384 [*]	.617 [*]	.297 [*]	.296 [*]	1
	Sig. (2-Tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.041	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation Is Significant At The 0.01 Level (2-Tailed).

* . Correlation Is Significant At The 0.05 Level (2-Tailed).

Uji Reabilitas Kepuasan Peserta (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N Of Items
.716	8

Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N Of Items
.832	10

Fasilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N Of Items
.835	8

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,B}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82375453
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.061
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-Tailed)		.200 ^{C,D}

A. Test Distribution Is Normal.

B. Calculated From Data.

C. Lilliefors Significance Correction.

D. This Is A Lower Bound Of The True Significance.

Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Tolerance	Vif
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.			
1	(Constant)	10.828	4.769		2.271	.025			
	Kualitas Pelayanan	.229	.102	.221	2.255	.026		.921	1.085
	Fasilitas	.019	.081	.023	.238	.813		.921	1.085

A. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Uji Heterokedastisitas

Correlations			Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Unstandardized Residual
<i>Spearman's Rho</i>	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.256**	.028
		Sig. (2-Tailed)	.	.007	.768
		N	110	110	110
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.256**	1.000	-.016
		Sig. (2-Tailed)	.007	.	.865
		N	110	110	110
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.028	-.016	1.000
		Sig. (2-Tailed)	.768	.865	.
		N	110	110	110

** . Correlation Is Significant At The 0.01 Level (2-Tailed).

Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	10.828	4.769		2.271	.025
	Kualitas Pelayanan	.229	.102	.221	2.255	.026
	Fasilitas	.019	.081	.023	.238	.813

A. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.229 ^a	.052	.350	1.841

A. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	10.828	4.769		2.271
	Kualitas Pelayanan	.229	.102	.221	2.255
	Fasilitas	.019	.081	.023	.238

A. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Uji Simultan (Uji F)

		Anova^a			
Model		Sum Of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	20.012	2	10.006	2.153
	Residual	362.543	107	3.388	
	Total	382.555	109		

A. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

B. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Lampiran 3 Tabel Tabulasi Angket

Kualitas Pelayanan (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45
4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	46
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	46
4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	44
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	46
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	44
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	46
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	42
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48

4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
5	5	5	5	5		5	5	4	4	43
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	45
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	44
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45
3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	41
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	46
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46

4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	44
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	43
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	46
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	47
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47

Fasilitas (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	5	4	5	5	35
5	5	5	5	4	4	5	5	38
5	5	5	3	5	5	5	5	38
5	3	5	5	4	4	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	4	4	5	4	5	5	33
4	4	4	5	5	4	5	5	36
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	4	5	5	5	3	4	5	35
4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	5	4	5	4	4	5	5	36
5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	4	5	5	5	5	5	5	38
4	4	5	5	4	5	5	5	37
4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	3	4	5	4	4	5	5	34
5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	4	5	4	4	4	5	5	35
3	3	4	3	5	5	5	5	33
5	3	5	5	5	5	5	5	38
4	4	5	5	4	5	5	4	36
4	5	4	5	5	4	5	5	37
5	4	4	4	4	4	5	5	35
5	4	5	5	5	4	4	4	36
5	3	5	4	5	4	5	4	35
4	3	4	5	5	5	5	5	36
5	4	5	4	4	3	4	4	33
5	4	4	4	4	3	5	5	34
5	4	4	5	4	4	4	5	35
5	3	5	4	4	4	5	5	35
5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	5	5	4	4	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	3	4	4	5	5	5	5	36
4	3	3	3	4	3	4	4	28
5	5	5	5	5	5	4	4	38
5	3	4	3	5	4	5	5	34
5	4	5	4	4	5	5	5	37
4	3	4	3	4	4	5	5	32

5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	4	4	4	4	5	5	5	36
4	4	4	4	4	4	5	5	34
5	4	4	4	5	4	5	4	35
5	4	5	4	4	4	5	5	36
4	3	5	4	5	4	5	5	35
4	3	4	3	5	4	5	5	33
5	3	4	3	4	4	5	5	33
4	5	5	5	4	4	5	5	37
4	5	5	4	5	4	5	5	37
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	5	4	4	4	4	4	5	35
5	5	5	4	5	4	5	5	38
5	5	5	4	5	4	4	4	36
5	4	4	4	5	5	5	5	37
4	3	5	5	5	5	5	4	36
4	3	4	4	5	4	5	5	34
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	5	5	3	4	3	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	4	5	5	5	5	35
5	5	4	3	4	3	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	5	4	5	5	3	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	4	39
4	3	3	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	3	5	5	38
3	5	5	4	5	3	5	5	35
3	5	5	4	5	3	5	5	35
5	5	5	3	5	3	5	5	36
5	5	5	5	5	3	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	5	5	5	5	38
4	3	4	4	4	3	5	5	32
4	4	5	5	5	5	5	4	37
4	5	5	5	5	3	5	5	37
4	4	4	3	5	3	4	5	32
5	5	5	5	5	5	4	4	38
3	4	5	5	5	5	5	5	37
4	4	5	5	5	5	5	5	38

5	5	5	4	4	3	5	5	36
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	4	5	5	4	5	5	36
5	5	5	5	5	4	5	5	39
4	5	5	5	5	5	5	5	39
4	3	4	5	5	3	5	5	34
4	5	4	4	5	4	5	5	36
4	5	5	4	5	4	5	5	37
4	4	5	5	4	5	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	4	4	5	5	38
4	4	5	5	5	4	4	5	36
4	5	4	5	5	3	4	4	34
5	5	5	5	5	5	4	5	39
5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	5	4	5	4	5	5	5	37
5	3	5	4	4	3	5	5	34
5	4	4	3	4	3	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	5	5	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	5	4	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	4	39
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	5	5	5	5	39

Kepuasan Peserta (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total	
4	4	4	4	4	3	3	22
5	4	4	5	4	1	1	20
4	4	4	5	5	2	2	22
5	5	5	5	5	2	1	23
4	5	5	4	4	1	1	19
5	5	5	5	5	2	2	24
5	5	5	5	4	2	3	24
4	4	4	5	4	2	1	20
5	5	5	4	4	2	2	22
5	5	5	5	4	2	1	22
4	4	4	4	5	1	1	19
5	5	4	4	4	2	2	22
5	5	5	5	4	2	2	23
5	5	5	4	4	1	2	21
4	4	4	4	4	1	2	19
5	4	5	4	4	3	2	23
5	4	5	4	4	3	3	24
5	4	4	4	5	1	1	20
4	4	4	4	4	3	2	21
5	4	4	4	4	3	2	22
5	4	4	4	3	1	2	19
5	5	4	5	5	2	1	22
5	5	5	4	4	1	2	22
5	5	4	5	5	2	1	22
4	4	4	4	4	2	2	20
5	4	5	4	4	2	1	21
5	5	5	5	5	2	1	23
4	4	5	5	5	2	1	21
5	5	5	5	5	2	1	23
5	4	5	5	5	3	3	25
5	4	4	4	4	3	2	22
4	4	5	5	5	1	1	20
5	5	5	5	5	3	3	26
5	5	4	4	4	3	3	24
5	5	5	5	4	2	2	23
4	4	5	5	5	2	1	21
5	4	4	4	4	2	1	20
5	5	4	4	4	1	1	20
5	5	4	4	4	1	1	20
5	5	5	5	5	1	1	22

4	4	4	3	2	1	18
5	5	5	4	1	1	21
4	4	4	4	1	1	18
5	5	4	4	2	2	22
4	5	4	4	2	3	22
5	5	5	5	1	1	22
5	5	4	4	1	2	21
5	4	5	5	1	1	21
4	4	3	3	3	3	20
5	4	5	5	3	3	25
4	5	5	5	3	3	25
5	5	4	4	1	1	20
5	5	4	3	1	2	20
5	5	5	4	3	3	25
5	5	5	4	3	3	25
5	5	5	5	2	3	25
5	5	4	4	2	2	22
5	4	5	4	2	2	22
4	4	4	4	3	2	21
5	5	5	5	2	2	24
5	5	5	5	2	2	24
4	4	4	4	2	1	19
5	5	5	5	1	1	22
4	4	4	5	3	3	23
5	5	5	5	1	1	22
5	4	5	4	2	1	21
5	4	5	4	1	1	20
4	5	4	4	5	2	24
4	5	5	5	1	1	21
5	5	5	4	2	2	23
5	5	5	4	2	2	23
5	5	5	4	2	1	22
5	5	4	5	1	1	21
5	5	5	5	2	2	24
5	5	4	4	2	2	22
4	4	4	5	1	2	20
4	4	4	5	2	1	20
5	4	5	4	2	2	22
5	5	5	5	2	1	23
5	5	4	4	1	1	20
4	4	4	4	2	1	19
4	5	5	4	3	1	22

5	5	4	4	3	2	23
5	5	4	4	2	3	23
5	4	5	4	1	1	20
5	5	5	5	3	3	26
5	4	5	4	1	2	21
4	5	5	5	3	3	25
5	5	4	4	3	3	24
5	5	5	4	3	2	24
5	5	4	4	3	1	22
4	4	4	4	3	3	22
5	4	5	5	2	3	24
4	5	4	4	2	2	21
4	5	5	4	3	3	24
5	5	5	4	2	1	22
5	5	4	4	2	1	21
4	4	4	4	2	2	20
5	5	4	5	2	2	23
5	5	4	5	1	1	21
5	5	5	5	1	1	22
4	4	5	5	3	3	24
5	5	5	4	3	3	25
5	5	5	5	3	3	26
4	4	5	5	2	1	21
4	5	4	5	2	2	22
5	5	5	5	1	2	23
4	5	5	5	2	2	23
5	5	5	5	3	3	26
5	5	5	4	3	3	25

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 4 Dokumentasi













DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama	: Indriani Daulay
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Tombang Kaluang, 6 Mei 2001
Anak ke	: 2 dari 4 bersaudara
Kewarganegaraan	: Indonesia
Agama	: Islam
Alamat	: Tombang Kaluang, Kec, Batang Natal, Kab. Mandailing Natal.
Telepon/Hp	: 083874919157
E-mail	: indrianidaulay6@gmail.com

DATA ORANGTUA/WALI

Nama Ayah	: Langkot Daulay
Nama Ibu	: Linda Sari Rangkuti
Alamat	: Tombang Kaluang

Latar Belakang Pendidikan

Tahun (2007-2013)	: SDN 271 Tombang Kaluang
Tahun (2013-2016)	: MTsN Kase Rao-Rao
Tahun (2016-2019)	: MAN Kase Rao-Rao
Tahun (2020-sekarang)	: UIN Syahada Padangsidempuan

Lampiran 1 Angket Kuisoner

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth: Bapak / Ibu / Saudara/i

Assalamualaikum wr.wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidimpuan, saya:

Nama	: Indriani Daulay
NIM	: 20 402 00155
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Ekonomi Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.**" Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya Informasi yang Bapak/Ibu saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh-sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Padangsidimpuan, April 2025

Peneliti

Indriani Daulay
NIM. 20 402 00155

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

NIDN : 2017038301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota."**

Yang disusun oleh :

Nama : Indriani Daulay

NIM : 20 402 00155

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1. _____
2. _____
3. _____

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, April 2025
Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
SIBOLGA KOTA (Y)

Petunjuk :

5. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
6. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal
7. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi untuk menuliskannya pada kolom saran yang sayang berikan
8. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
<i>Positive disconfirmation</i>	1,2			
<i>Simple confirmation</i>	3,4			
<i>Negative disconfirmation</i>	5,6			

Catatan:

Padangsidimpuan, April 2025
Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN (X₁)

Petunjuk:

5. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
6. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal
7. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi untuk menuliskannya pada kolom saran yang sayang berikan
8. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
<i>Tangible</i>	1,2			
<i>Reliable</i>	3,4			
<i>Assurance</i>	5,6			
<i>Responsiveness</i>	7,8			
<i>Emphaty</i>	9,10			

Catatan:

Padangsidimpuan, April 2025
Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

LEMBAR VALIDASI

ANGKET FASILITAS (X2)

Petunjuk:

5. Saya mohon kiranya Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
6. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal
7. Untuk revisi Saudara/i dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi untuk menuliskannya pada kolom saran yang sayang berikan
8. Lembar soal terlampir

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Pertimbangan atau perencanaan spasial	1, 2,			
Perencanaan ruangan	3,4			
Perabot perlengkapan	5,6			
Unsur pendukung lainnya	7,8			

Catatan:

Padangsidempuan, April 2025
Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN SIBOLGA KOTA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

B. PETUNJUK PENGISIAN

6. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dari jawaban yang tersedia
7. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan di bawah ini dengan memberikan centang (✓) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban
8. Setiap pernyataan mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, berikut ini terdiri dari atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut :

f. SS	= Sangat Setuju	(5)
g. S	= Setuju	(4)
h. KS	= Kurang Setuju	(3)
i. TS	= Tidak Setuju	(2)
j. STS	=Sangat Tidak Setuju	(1)
9. Semua jawaban saudara/i dijamin kerahasiaannya
10. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian

C. DAFTAR PERNYATAAN

4. Angket Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa bahwa layanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota lebih baik dari yang saya harapkan.					
2	Pengalaman yang saya dapatkan dari BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota sangat memuaskan					
3	Saya merasa layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.					
4	Kecepatan layanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota adalah seperti yang saya harapkan.					
5	Saya kecewa dengan layanan yang saya terima dari BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.					
6	Pengalaman yang saya dapatkan dari pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota jauh di bawah harapan saya.					

5. Angket Kualitas Pelayanan (X₁)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tempat duduk yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan nyaman.					
2	Peralatan yang digunakan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota untuk melayani peserta sangat modern.					
3	BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota memberikan layanan yang sesuai.					
4	Saya merasa yakin bahwa pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota akan memberikan layanan yang tepat.					
5	Petugas BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan sikap yang profesional dalam memberikan layanan.					
6	petugas BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota ramah dalam memberikan pelayanan.					
7	Petugas BPJS Ketenagakerjaan cepat dalam membantu pesertanya.					
8	Saya merasa bahwa keperluan saya ketika datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota sangat diperhatikan.					
9	Petugas BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota menunjukkan kepedulian terhadap masalah yang saya hadapi					
10	petugas BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota peduli dengan masalah yang saya hadapi.					

6. Angket Fasilitas (X₂)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Ruang tunggu di kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota cukup nyaman bagi para peserta.					
2	Area parkir yang disediakan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota cukup luas untuk menampung kendaraan peserta.					
3	Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota dirancang dengan baik agar memudahkan peserta dalam mendapatkan layanan.					
4	Ruang layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota memberikan suasana yang menyenangkan untuk peserta.					
5	Perlengkapan yang disediakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan seperti brosur dan minuman cukup lengkap.					
6	Kursi tunggu di ruang layanan sangat nyaman digunakan.					
7	BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota menyediakan fasilitas lain seperti WIFI yang membuat peserta nyaman ketika datang langsung ke kantor.					
8	Tersedianya toilet yang bersih dan nyaman bagi para peserta yang datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.					

Responden

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1149/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/05/2025

05 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sibolga Kota.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Indriani Daulay
NIM : 2040200155
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla

LO274590_21/5/2025 08.58.54



Nomor : B/46/052025
Lampiran : 1 berkas

19 Mei 2025

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali
Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
di
Tempat

Perihal : Tanggapan Surat Permohonan Riset Nomor
1149/Un.28/G.4c/TL.00.9/05/2025

Dengan hormat,

Menanggapi Surat Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Nomor :
1149/Un.28/G.4c/TL.00.9/05/2025 Tanggal 5 Mei 2025 dengan perihal permohonan izin riset,
atas nama :

Nama	: Indriani Daulay
Nim	: 2040200155
Prodi	: Ekonomi Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota

Dengan ini kami memberikan izin riset dengan judul tersebut diatas dan agar melaporkan
hasilnya kepada BPJS Ketenagakerjaan Sibolga Kota.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik dari Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.

JL. MH THAMRIN NO. 21 SIBOLGA

T 0631-21712, 24094 F 0631-21934 W www.bpjsketenagakerjaan.go.id