

**PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA MENGGUNAKAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

(Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Darmo)

SKRIPSI



Oleh:

NADHIFA SALMA DEVIAUDRIA
NPM: 19042010117

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA MENGGUNAKAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

Disusun Oleh :

NADHIFA SALMA DEVIAUDRIA
NPM. 19042010117

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Progam Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Juli 2023

Menyetujui

PEMBIMBING UTAMA

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP.196503261993092001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris

Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

3. Anggota

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA MENGGUNAKAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

(Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo)

Disusun Oleh :

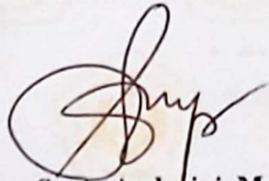
NADHIFA SALMA DEVIAUDRIA

NPM. 19042010117

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dra. Sonja Andarini, M.Si

NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadhifa Salma Deviaudria
NIM : 19042010117
Fakultas /Program Studi : FISIP/Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator (Studi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 21 Juli 2023

Yang Menyatakan



Nadhifa Salma Deviaudria

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar **“Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik”** Universitas Pembangunan Nasional **“Veteran”** Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan sebesar-besarnya kepada Dra. Sonja Andarini, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan masukan, sehingga terselesaikannya skripsi ini. Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional **“Veteran”** Jawa timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, M.M, M.A selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional **“Veteran”** Jawa Timur
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional **“Veteran”** Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu.

4. Seluruh staf Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dalam kegiatan studi selama ini.
5. Bapak Izzah Qomarul Haq Syamsyuddin dan seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan penelitian.
6. Almarhum Rudy Prihambodo selaku Ayah tercinta dan terkasih yang telah memberikan kasih sayang semasa hidupnya.
7. Tusmartijani selaku Ibu tercinta yang selalu memberikan segala bantuan, dukungan, dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Naufal Akbar Devandrana dan Nabilla Zahra Deviandra selaku kedua kakak kandung penulis yang memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi.
9. Cahya, Cinthiya, Sulton, Vigati (Kuliah Bersama), Hannah, Viu selaku teman – teman selama kuliah yang memberikan dorongan agar terselesainya penyusunan skripsi.
10. Kiki, Cintania, Syaiba selaku teman – teman seperjuangan yang senantiasa membantu dalam pembuatan skripsi.
11. Teman-teman Administrasi Bisnis yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang saling memberikan dukungan satu sama lain sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman Inkubator Bisnis yang memberikan dukungan agar terselesainya skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan satu sama lain sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Selain itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penulisan penelitian ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun.

Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan. Akhir kata doa dan harapan semoga ilmu yang didapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Kepuasan Peserta	17
2.2.2 Kreativitas	22
2.2.3 Kualitas Layanan	23
2.2.4 Kepercayaan.....	25
2.2.5 Kerangka Berpikir.....	27
2.2.6 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.2.1 Definisi Operasional	31
3.2.2 Pengukuran Variabel	34
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37

3.4.1	Jenis Data	37
3.4.2	Sumber Data.....	37
3.4.3	Pengumpulan Data	38
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1	Uji Validitas	38
3.5.2	Uji Reliabilitas	40
3.5.3	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda dengan Variabel Moderasi	43
3.5.5	Uji Hipotesis	44
3.6	Jadwal Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Hasil.....	48
4.1.1	Gambaran Umum Penelitian.....	48
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.2	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	62
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	64
4.2.3	Regresi Linier Berganda	67
4.2.4	Pengujian Hipotesis	71
4.2.5	Uji Moderate Regresion Analysis (MRA)	77
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.3.1	Pengaruh Kreativitas, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Peserta	79
4.3.2	Pengaruh Kreativitas, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan secara parsial terhadap Kepuasan Peserta	79
4.3.3	Uji Moderated Regresion Analysis (MRA)	81
4.4	Kendala Penelitian.....	83
4.5	Perbandingan Penelitian Terdahulu	84
BAB V PENUTUP		88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90

LAMPIRAN.....	92
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo	7
Tabel 1.2 Review dan Ulasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo.....	8
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Darmo	53
Tabel 4. 3 Domisili Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Darmo	54
Tabel 4. 4 Jenis Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Darmo	55
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kreativitas (X1)	56
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2).....	58
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta (Y).....	60
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepercayaan (Z)	61
Tabel 4. 9 Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 13 Uji Autokorelasi	67
Tabel 4. 14 Regresi Linier Berganda I	68
Tabel 4. 15 Regresi Linier Berganda II.....	68
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	73
Tabel 4. 19 Uji Moderate Regression Analysis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerjasama BPJS Ketenagakerjaan dengan RS Mitra Keluarga	3
Gambar 1. 2 Layanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo kepada Peserta.....	4
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3. 1 Kurva Uji F	44
Gambar 3. 2 Kurva Uji t.....	45
Gambar 4. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	51
Gambar 4. 2 Uji Normalitas	65
Gambar 4. 3 Regresi Linier Berganda I	69
Gambar 4. 4 Regresi Linear Berganda II	69
Gambar 4. 5 Kurva Hasil Uji F	72
Gambar 4. 6 Kurva Uji t Pengaruh Kreativitas terhadap Kepuasan Peserta	74
Gambar 4. 7 Kurva Uji t Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta	75
Gambar 4. 8 Kurva Uji t Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Peserta.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	92
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	98
Lampiran 3 Output SPSS	108

ABSTRAK

NADHIFA SALMA DEVIAUDRIA, PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA MENGGUNAKAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR (Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kreativitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan kepercayaan sebagai variabel moderator. Populasi penelitian ini yaitu peserta yang pernah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo dan sampel yang diambil sebanyak 400 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastitas, dan uji autokorelasi, analisis regresi linier berganda dengan variabel moderasi, uji hipotesis (uji F dan uji t), serta uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) yang diolah dengan SPSS 29. Hasil perhitungan uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 272,731 dan nilai F tabel sebesar 2,640 dengan nilai signifikansi $0,001 > 0,05$ maka variabel kreativitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta. Hasil perhitungan regresi linier berganda yaitu $Y = 1,109 + 0,130X_1 + 0,214X_2 + 0,417Z$ dan hasil perhitungan MRA yaitu $Y = 0,419 + 0,435X_1 + 0,066X_2 + 0,468Z - 0,025X_1.Z + 0,012X_2.Z$. Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa kreativitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, kepercayaan memoderasi pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta, kepercayaan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta.

Kata Kunci: Kreativitas, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan

ABSTRACT

NADHIFA SALMA DEVIAUDRIA, THE INFLUENCE OF CREATIVITY AND SERVICE QUALITY ON PARTICIPANT SATISFACTION USING BPJS EMPLOYMENT SERVICES WITH TRUST AS A MODERATOR VARIABLE (Study on BPJS Employment Surabaya Darmo Branch)

This study aims to determine and analyze the influence of creativity and service quality on participant satisfaction using BPJS Employment services with trust as a moderator variable. The population of this study was participants who had been participants of BPJS Employment Surabaya Darmo Branch and samples taken as many as 400 respondents with sampling techniques using purposive sampling. Data analysis techniques use validity tests, reliability tests, classical assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, and autocorrelation tests, multiple linear regression analysis with moderation variables, hypothesis tests (F test and t test), and Moderated Regression Analysis (MRA) tests processed with SPSS 29. The calculation results of the F test show a calculated F value of 272.731 and a table F value of 2.640 with a signification value of $0.001 > 0.05$, so the variables of creativity and service quality simultaneously affect participant satisfaction. The result of the multiple linear regression calculation is $Y = 1.109 + 0.130X_1 + 0.214X_2 + 0.417Z$ and the MRA calculation result is $Y = 0.419 + 0.435X_1 + 0.066X_2 + 0.468Z - 0.025X_1 \cdot Z + 0.012X_2 \cdot Z$. Based on the results of this study proves that creativity has a positive and significant influence on participant satisfaction, service quality has a positive and significant influence on participant satisfaction, trust moderates the influence of creativity on participant satisfaction, trust moderates the effect of service quality on participant satisfaction.

Keywords: creativity, quality of service, trust, satisfaction