

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR
CABANG MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh:

KHOIRUN NISAK SHABIRA
NPM. 21042010255

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR
CABANG MOJOKERTO**

Disusun Oleh :

KHOIRUN NISAK SHABIRA
NPM. 21042010255

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing Utama**


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Mengetahui,

**DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**


Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR
CABANG MOJOKERTO**

Disusun Oleh :

KHOIRUN NISAK SHABIRA

NPM. 21042010255

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal 3 Juni 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI :

1. Ketua


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

2. Sekretaris


Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB
NPT. 21219920526338

3. Anggota


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoall, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirun Nisak Shabira
NPM : 21042010255
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 3 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Khoirun Nisak Shabira
NPM. 21042010255

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MOJOKERTO”** dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa bantuan, bimbingan, motivasi, serta doa. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA selaku Koordinator Program studi Administrasi Bisnis
3. Bapak Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan
4. Bapak Ibu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto yang sudah memberikan kesempatan untuk penelitian ini
5. Untuk kedua orang tua Bapak Akhdiyat dan Ibu Neny Maryati yang dengan tulus memberikan support, dukungan, dan doa dalam penyelesaian skripsi ini
6. Untuk kakak ku Adinda Dita Fadhila yang sudah memberikan motivasi, semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini
7. Teruntuk teman-temanku, terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk penyelesaian skripsi ini

Tidak ada yang bisa terucap selain kata terimakasih dan salam sukses untuk semuanya. Dan penulis sangat berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dalam rangka menambah pengetahuan juga wawasan para pembaca. Penulis pun menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi perbaikan skripsi yang akan penulis buat, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun

Mudah-mudahan skripsi ini dapat dipahami oleh semua orang khususnya bagi para pembaca. Mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kata-kata yang kurang berkenan.

Surabaya, 3 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Pemasaran.....	18
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.2.1.2 Strategi Pemasaran	19
2.2.2 Fasilitas.....	20
2.2.2.1 Pengertian Fasilitas.....	20
2.2.2.2 Indikator Fasilitas	22
2.2.2.3 Faktor - Faktor Fasilitas.....	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan	24
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	27
2.2.4 Kepuasan Pelanggan/Peserta	27
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan	27

2.2.4.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan/Peserta	28
2.2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan/Peserta.....	30
2.2.4.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan/Peserta	31
2.3 Kerangka Berfikir	31
2.4 Hipotesis	33
2.5 Hubungan Antar Variabel	34
2.5.1 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta.....	34
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	37
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	37
3.3.2 Skala Pengukuran	45
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	46
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Metode Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Intrumen	49
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	51
3.6.3 Uji Statistik.....	53
3.6.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	54
3.6.5 Uji Hipotesis.....	55
3.7 Jadwal Penelitian	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Objek Penelitian Dan Penyajian Data	58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	58
4.1.1.2 Struktur Organisasi	61
4.1.1.3 Visi dan Misi	66

4.1.2 Penyajian Data.....	67
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	68
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	70
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	71
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	74
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta (Y)	77
4.3 Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	79
4.3.1 Hasil Uji Intrumen.....	79
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	80
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	82
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	82
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas	83
4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas	84
4.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.3.3 Hasil Uji Statistik	87
4.3.3.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
4.3.5.1 Hasil Uji t.....	90
4.3.5.2 Hasil Uji F	91
4.4 Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN.....	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peserta Aktif	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.3.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	41
Tabel 3.3.2 Skala Likert	46
Tabel 4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjann	69
Tabel 4.2 Tabel Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	70
Tabel 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	71
Tabel 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	74
Tabel 4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta (Y)	77
Tabel 4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	81
Tabel 4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.3.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4.3.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	87
Tabel 4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Tabel 4.3.5.1 Hasil Uji t	90
Tabel 4.3.5.2 Hasil Uji F	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	33
Gambar 3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	54
Gambar 3.6.4 Kurva Uji Parsial (Uji t).....	56
Gambar 3.6.4 Kurva Uji Simultan (Uji F)	57
Gambar 4.1.1.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan	60
Gambar 4.1.1.2 Struktur Organisasi	61
Gambar 4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Test	83
Gambar 4.3.2.1 Grafik P Plot	84
Gambar 4.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	86
Gambar 4.3.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	88
Gambar 4.3.5.1 Grafik Uji t Variabel X1	91
Gambar 4.3.5.1 Grafik Uji t variabel X2	91
Gambar 4.3.5.2 Grafik Uji F Variabel Y	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	104
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas	109
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	111
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Peserta	114
Lampiran 5. Deskriptif Variabel Fasilitas	116
Lampiran 6. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	118
Lampiran 7. Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta	120
Lampiran 8. Hasil Uji Instrumen	121
Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik	123
Lampiran 10. Hasil Uji Statistik	125
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi	125
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	125
Lampiran 13. Tabel r, Uji t, Uji F	126

ABSTRAK

KHOIRUN NISAK SHABIRA, 21042010255, PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MOJOKERTO

Penelitian ini bertujuan untuk dapat menganalisis adanya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana penelitian ini bertujuan untuk dapat menggambarkan keadaan secara objektif dengan menggunakan angka – angka. Populasi dari penelitian ini yaitu tenaga kerja aktif tahun 2024 di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto, sejumlah 196.378 peserta. Dan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dan secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta

ABSTRACT

KHOIRUN NISAK SHABIRA, 21042010255, THE INFLUENCE OF FACILITIES AND SERVICE QUALITY ON PARTICIPANTS SATISFACTION BPJS EMPLOYMENT MOJOKERTO BRANCH OFFICE

This study aims to be able to analyze the influence of facilities and service quality on the satisfaction of BPJS Employment Branch Office Mojokerto participants. The type of research used is quantitative. By using quantitative descriptive research methods. Where this research aims to be able to describe the situation objectively using numbers. The population of this study is the active workforce in 2024 at the BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto Branch Office, totaling 196,378 participants. And the sample in this study were 100 respondents. The results of this study indicate that facilities partially have a significant effect on participant satisfaction, service quality partially has a significant effect on participant satisfaction and simultaneously facilities and service quality have a significant effect on participant satisfaction.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Participant Satisfaction*