

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pedagang Pasar Beringharjo  
Yogyakarta)

## **ABSTRAK**

Narendra Aji Pamasa

Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Tahun 2016

Salah satu badan yang ditunjuk pemerintah Indonesia untuk mengatasi masalah jaminan pekerjaan adalah BPJS Ketenagakerjaan. Badan ini mempunyai 4 program dasar unggulan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun yang siap melayani masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang bersifat asosiatif yaitu bermaksud untuk menjelaskan hubungan (korelasi) antara variabel. Responden penelitian ini adalah sebagian peserta jaminan sosial bidang informal/BPU (Bukan Penerima Upah) BPJS Ketenagakerjaan cabang Yogyakarta yang berada di wilayah koppas pasar Beringharjo yang berjumlah 42 responden. Dan metode penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu teknik penarikan sampel tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut, dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Kesimpulan penelitian ini adalah : 1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan pada pedagang pasar Beringharjo Yogyakarta, hasil ini ditunjukkan dengan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < 0,05$ ; dan 2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan pada pedagang pasar Beringharjo Yogyakarta, hasil ini ditunjukkan dengan nilai signifikan t untuk variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai signifikan t untuk variabel harga sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Penulis menyarankan kepada BPJS Ketenagakerjaan agar menambah interaksi langsung antara petugas dengan peserta agar dapat menambah pengenalan dengan pesertanya sendiri dan, dapat menciptakan suasana sharing tentang permasalahan yang dialami pesertanya agar tercipta kenyamanan pada peserta.