

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran derajat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II. Pemilihan sampel menggunakan *accidental sampling* dan sampel penelitian ini berjumlah 100 orang.

Alat ukur yang digunakan adalah sebuah kuisioner hasil modifikasi alat ukur Andi Chandra yang dibuat oleh peneliti dan mengacu pada teori Kepuasan Konsumen dari Valerie Zeithaml (2006), yang meliputi lima dimensi kepuasan konsumen. Kuesioner ini menggunakan *construct validity*. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan Spearman dan uji reliabilitas menggunakan rumus koefisien reliabilitas Alpha Cronbach, hasilnya adalah validitas berkisar antara 0,341 – 0,671 dan reliabilitas 0,745. Selanjutnya data diolah menggunakan distribusi frekuensi dan juga tabulasi silang melalui program SPSS 23 for windows.

Hasil penelitian : derajat dimensi kepuasan konsumen pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II secara keseluruhan dikatakan puas di setiap dimensinya yaitu dimensi *Responsiveness* (80%), dimensi *tangibleness* (79%), dimensi *assurance* (63%), dimensi *reliability* (62%) tetapi pada dimensi *emphaty* (39%) menunjukkan derajat kepuasan yang rendah. Ada beberapa faktor yang berkaitan seperti *service encounter*, *evidence of service*, *image*, dan *price* yang memengaruhi kepuasan terhadap konsumen BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II.

Saran penelitian : mempertimbangkan kembali pilihan jawaban yang digunakan untuk penelitian, dengan hasil bahwa pilihan jawaban 1 sampai dengan 9 menimbulkan bias bagi hasil penelitian . BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II dapat lebih meningkatkan kepedulian kepada konsumen pada saat melakukan interaksi dengan cara memberikan *training* ataupun *supervisor* bagian pelayanan agar dapat langsung mengawasi interaksi yang terjadi.

**Kata Kunci :** Dimensi Kepuasan Konsumen, Konsumen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung II, Perusahaan Jasa.

## ABSTRACT

*This study aims to describe the degree of customer satisfaction with the services at the BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung II. The sample selection using accidental sampling and the sample of 100 people.*

*Measuring instrument used is a modified questionnaire measuring instrument Andi Chandra made by researchers and referring to the theory of consumer satisfaction of Valerie Zeithaml (2006), which includes five dimensions of customer satisfaction. This questionnaire uses the construct validity. Based on test results using Spearman validity and reliability test using Cronbach alpha reliability coefficient formula, the result is the validity ranged from 0.341 to 0.671 and 0.745 reliability. Furthermore, the data is processed using frequency distributions and cross-tabulations by SPSS 23 for windows.*

*Result: The degree of dimensional customer satisfaction in the BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandung II as a whole is said to be satisfied in every dimension is the dimension Responsiveness (80%), the dimensions tangibleness (79%), the assurance dimension (63%), the dimension of reliability (62%) but in dimensions of empathy (39%) showed a low degree of satisfaction. There are several related factors such as service encounter, evidence of service, image, and price, which affects consumer satisfaction with branch Employment BPJS Bandung II.*

*Suggestion research: to reconsider the answer option that is used for research, with the result that the choice of answers 1 to 9 introduce a bias for research. Employment BPJS cabang Bandung II can further raise awareness to consumers at the time of interaction by providing training or supervisor part of the ministry in order to directly control the interaction.*

*Keywords : Customer Satisfaction Dimension, Customer of BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung II, Service Company.*

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN**

**PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I – PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.3.1. Maksud.....	12
1.3.2. Tujuan .....	12
1.4. Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	12
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	13
1.5. Kerangka Pemikiran .....	13
1.6. Asumsi .....	21

<b>BAB II – TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1. Agama.....	17
2.1.1. Pengertian Agama.....	17
2.1.2. Pengertian Agama Kristen.....	17
2.2. Religiusitas .....	19
2.2.1. Pengertian Religiusitas, Spiritualitas, dan Iman.....	19
2.2.2. Lima Dimensi Religiusitas .....	21
2.2.3. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Religiusitas.....	21
2.2.4. Perkembangan Jiwa Keagamaan .....	24
2.2.5. Fungsi Agama Bagi Manusia .....	26
2.3. Tahap Perkembangan Dewasa.....	27
<b>BAB III – METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	29
3.2. Skema Prosedur Penelitian .....	29
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3.1. Variabel Penelitian.....	30
3.3.2. Definisi Operasional .....	30
3.4. Alat Ukur .....	31
3.4.1. Alat Ukur Derajat Religiusitas.....	31
3.4.2. Data Pribadi dan Data Penunjang .....	36
3.4.3. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	37
3.4.3.1. Validitas Alat Ukur.....	37
3.4.3.2. Reliabilitas Alat Ukur.....	38

3.5. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	39
3.5.1. Populasi Sasaran .....	39
3.5.2. Karakteristik Sampel.....	39
3.5.3. Teknik Penarikan Sampel .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Gambaran Sampel Penelitian .....	41
4.2. Hasil Penelitian.....	45
4.3. Pembahasan .....	46
<b>BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1. Simpulan.....	59
5.2. Saran.....	61
5.2.1. Saran Teoritis.....	61
5.2.2. Saran Praktis.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	