

## ABSTRAK

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap dan emosi yang positif sehingga mampu bekerja dengan baik. Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, di mana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut. Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen/pelanggan sehingga konsumen/pelanggan merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan, tetapi tidak semua karyawan dapat bekerja dengan baik.

Penelitian ini dilaksanakan pada karyawan BPJS Kesehatan Cabang Soreang dengan sampel sebanyak 54 orang karyawan yang diambil secara *nonprobability sampling* di mana teknik sampel yang digunakan yaitu *sampling jenuh*. Analisis data yang digunakan adalah secara deskriptif untuk menjelaskan data penelitian dan deskripsi penelitian, sedangkan untuk menganalisis data kuantitatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan program SPSS.

Berdasarkan perhitungan statistik, instrumen penelitian yang digunakan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dari hasil analisis nampak bahwa kepuasan kerja (X) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan sebesar 0,064 atau 6,4%. Dan hasil pengujian pengaruh tidak langsung kepuasan kerja (X) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan (Z) melalui kinerja karyawan (Y) sebagai variabel intervening sebesar 0,855 atau 85,5%, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan pengaruh yang sebenarnya adalah tidak langsung. Sedangkan koefisien determinasi diperoleh dengan nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 92,1%. Artinya, variabel kepuasan peserta BPJS Kesehatan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan, sedangkan sisanya yaitu 7,9% kepuasan peserta BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diangkat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.

## **ABSTRACT**

*Employees who have job satisfaction will show positive attitudes and emotions that are able to work well. Job satisfaction leads to improved performance so that satisfied workers will be more productive. Output from a company's performance process perceived by a consumer, where the results match the customer's expectations. Factors that can affect the quality of service to consumers so that consumers feel satisfied is the performance of employees, but not all employees can work well.*

*This research was conducted on employees BPJS Kesehatan Branch Soreang with a sample of 54 employees taken by no probability sampling where the sample technique used is saturated sampling. Data analysis used is descriptive to explain research data and description of research, while to analyze quantitative data using path analysis with SPSS program.*

*Based on statistical calculations, the research instruments used fulfill the validity and reliability requirements. The results of the research show that from the analysis it appears that job satisfaction (X) has a direct influence on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants of 0.064 or 6.4%. And result of examination of indirect effect of job satisfaction (X) to satisfaction of BPJS Kesehatan participant (Z) through employee performance (Y) as intervening variable equal to 0,855 or 85,5%, hence can be concluded that actual influence relation is indirectly. While the coefficient of determination obtained with the value of Adjusted  $R^2$  of 92.1%. That is, the variable satisfaction of BPJS Kesehatan participants can be explained by job satisfaction and employee performance, while the rest is 7.9% satisfaction of BPJS Kesehatan participants influenced by other variables that are not raised in this study.*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Employee Performance, Satisfaction of BPJS Kesehatan Participants.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT KETERANGAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.1.1 Teori yang Relevan .....	7
2.1.1.1 Kepuasan Kerja .....	7
2.1.1.2 Kinerja Karyawan .....	16
2.1.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.2 Riset Empiris .....	30
2.1.3 Rerangka Teori .....	33
2.2 Rerangka Pemikiran .....	33
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
3.2.1 Populasi .....	42
3.2.2 Sampel .....	42
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Teknik Analisis Data .....	47
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	48
3.5.2 Uji Validitas .....	49
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	52
3.5.4 Analisis Verifikatif (Kuantitatif) .....	54

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Penelitian .....	58
4.1.1	Analisis Deskriptif .....	58
4.1.1.1	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Karyawan .....	58
4.1.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan ....	69
4.1.1.3	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan .....	82
4.1.2	Analisis Statistik .....	89
4.1.2.1	Uji Hipotesis .....	90
4.1.2.2	Pengujian Parsial (uji t) .....	92
4.1.2.3	Pengujian Simultan (uji F) .....	93
4.1.2.4	Koefisien Determinasi .....	94
4.2	Pembahasan .....	95
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	98
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	99
5.3	Implikasi Penelitian .....	100
5.4	Saran .....	100
DAFTAR PUSTAKA	.....	102
LAMPIRAN	.....	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> )	.....	134

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Teori .....	33
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran .....	37
Gambar 3.1 Diagram Jalur .....	54
Gambar 4.1 Garis Kontinum Kepuasan Karyawan .....	69
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kinerja Karyawan .....	81
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan ...	89



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Riset Empiris .....	32
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	45
Tabel 3.2	Kriteria Persentase Tanggapan Responden .....	49
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan .....	50
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	51
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan .....	52
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	53
Tabel 3.7	Kriteria Hubungan Antar Variabel .....	56
Tabel 4.1	Tantangan dalam Bekerja .....	59
Tabel 4.2	Penyelesaian Pekerjaan .....	59
Tabel 4.3	Kedisiplinan .....	60
Tabel 4.4	Sistem Pemberian Gaji .....	61
Tabel 4.5	Kesesuaian Gaji dengan Tingkat Pendidikan .....	61
Tabel 4.6	Kesesuaian Tunjangan yang Diberikan .....	62
Tabel 4.7	Kondisi Penerangan .....	63
Tabel 4.8	Kebersihan di Tempat Kerja .....	63
Tabel 4.9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	64
Tabel 4.10	Saling Hormat Menghormati .....	65
Tabel 4.11	Suasana Kekeluargaan .....	65
Tabel 4.12	Kerjasama dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	66

Tabel 4.13	Sesuai dengan Kemampuan .....	67
Tabel 4.14	Pekerjaan Sesuai Keinginan .....	67
Tabel 4.15	Menyukai Pekerjaan .....	68
Tabel 4.16	Mampu Menyelesaikan Setiap Pekerjaan .....	70
Tabel 4.17	Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tepat Waktu .....	71
Tabel 4.18	Hasil Kerja Sesuai Standar Kualitas yang Ditetapkan .....	71
Tabel 4.19	Hasil Kerja Tidak Mengecewakan .....	72
Tabel 4.20	Pengetahuan Karyawan yang Baik .....	73
Tabel 4.21	Latar Berlakng Pendidikan Menunjang Pekerjaan .....	73
Tabel 4.22	Karyawan Memiliki Ide Baru .....	74
Tabel 4.23	Karyawan Bekerja Tanpa Menunggu Perintah Atasan .....	75
Tabel 4.24	Memberi Dukungan Pada Teman Kerja .....	76
Tabel 4.25	Bekerja Sama dalam Menyelesaikan Masalah .....	76
Tabel 4.26	Akurasi dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	77
Tabel 4.27	Menyelesaikan Pekerjaan Secara Mandiri .....	78
Tabel 4.28	Memperbaiki Kesalahan .....	78
Tabel 4.29	Menyelesaikan Pekerjaan Secepat Mungkin .....	79
Tabel 4.30	Bekerja Sungguh-Sungguh .....	80
Tabel 4.31	Kejujuran .....	80
Tabel 4.32	Tepat Menyelesaikan Kebutuhan Peserta BPJS .....	82
Tabel 4.33	Memberikan yang Terbaik pada Peserta BPJS .....	83
Tabel 4.34	Memberikan Pelayanan yang Cepat pada Peserta BPJS .....	84
Tabel 4.35	Ramah Terhadap Peserta BPJS .....	84

Tabel 4.36	Berkomunikasi dengan Baik Pada Peserta BPJS Kesehatan .....	85
Tabel 4.37	Menjaga Perasaan Peserta BPJS .....	86
Tabel 4.38	Harga Sesuai dengan Peraturan yang Berlaku .....	87
Tabel 4.39	Peserta BPJS Menerima Harga yang Ditetapkan .....	87
Tabel 4.40	Biaya yang Dikeluarkan Tidak Memberatkan Peserta BPJS .....	88
Tabel 4.41	Ringkasan Estimasi Koefisien Jalur Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan .....	90
Tabel 4.42	Ringkasan Estimasi Persamaan Struktural Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan .....	91
Tabel 4.43	Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	91
Tabel 4.44	Hasil Perhitungan Uji t Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan .....	92
Tabel 4.45	Hasil Perhitungan Uji t Kinerja Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan .....	93
Tabel 4.46	Hasil Perhitungan Uji F .....	94
Tabel 4.47	Uji Koefisien Determinasi .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner .....	105
Lampiran 2	Hasil Jawaban Responden .....	111
Lampiran 3	Hasil Perhitungan Statistik .....	117
Lampiran 4	Daftar Riwayat Hidup Penulis ( <i>Curriculum Vitae</i> ) .....	134

