

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
PT. JAMSOSTEK (PERSERO) CABANG GRESIK**

**Sutoyo**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Artha Bodhi Iswara” Surabaya

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jamsostek (Persero) Cab. Gresik. Dalam penelitian deskriptif ini peneliti bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta aktif yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gresik sejumlah 115.470 orang, dan yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dalam satu minggu rata-rata adalah 600 peserta. Peserta yang datang ke kantor inilah yang menjadi populasi penelitian ini. Peneliti mengambil 100 (seratus) responden yang menjadi peserta PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gresik. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji regresi linier berganda. Prasarat uji tersebut data harus valid dan reliabel dan juga terbebas dari asumsi klasik, artinya data harus diuji asumsi klasik.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh bahwa bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan layanan.

**PENDAHULUAN**

Disadari bahwa kesadaran masyarakat kita khususnya tenaga kerja saat ini untuk memanfaatkan adanya Jaminan Sosial amatlah tinggi. Masyarakat sudah tidak lagi merasakan antipati untuk menganggap Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) sebagaimana asuransi biasa tapi lebih pada lembaga yang memberi solusi atas permasalahan Hari Tua, Kecelakaan Kerja, Kematian. Hal ini terkait langsung dengan berubahnya paradigma masyarakat yang juga dipengaruhi oleh tingginya pendidikan yang diikuti dengan meningkatnya kesadaran masyarakat kita. Selanjutnya tinggal bagaimana Jaminan Sosial mampu memanfaatkan kepercayaan masyarakat ini secara positif demi memaksimalkan keuntungan dan mengurangi akses negatifnya dengan meminimalisasi kerugian.

Dunia jaminan sosial telah berhasil mengubah masyarakat kita. Dari masyarakat tradisional yang beranggapan jaminan sosial tidaklah penting menjadi

suatu kebutuhan dasar mereka. Sekarang mereka pun telah pula melangkah lagi dari masyarakat yang tidak hanya sadar akan Jamsostek namun menuntut Jamsostek sebagai hal yang harus dimiliki perusahaan agar kesejahteraan mereka sebagai pekerja tercapai. Karena mereka ingin mendapatkan kenyamanan yang diberikan oleh Jamsostek. Jamsostek akhirnya harus mengikuti perkembangan agar tidak ditinggalkan pesertanya dengan memberikan pelayanan serta menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada peserta.

Jamsostek adalah Jaminan Sosial yang kegiatannya adalah memberikan layanan Jaminan Sosial kepada Perusahaan dan tenaga kerja lewat 4 (empat) kebutuhan dasar pekerja yaitu pen-Jaminan terhadap Hari Tua, pen-Jaminan terhadap Kecelakaan Kerja, pen-Jaminan terhadap Kematian dan pen-Jaminan terhadap Kesehatan.

Perkembangan masyarakat pekerja terhadap pentingnya Jamsostek dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan manusia. Jamsostek harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan pesertanya. Dengan tercapainya kepuasan peserta inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para pesertanya. Persaingan Jamsostek yang sernakin ketat, seiring dengan akan diberlakukannya undang-undang mengenai SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) dimana terdapat kemungkinan Jamsostek bukan lagi monopoli membuat Jamsostek harus terus berbenah dengan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada peserta dalam dan tetap mengembalikan semua manfaatnya kembali kepada peserta.

PT. Jamsostek (Persero) merupakan perusahaan pemerintah milik Negara yang ada di Indonesia yang mempunyai peranan yang cukup besar dalam pengembangan Jaminan sosial di Indonesia. Kini PT. Jamsostek (Persero) terpacu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat unggul bersaing dengan perusahaan penyedia jaminan sosial lainnya dalam memenuhi kepuasan pesertanya. Berhasil tidaknya PT. Jamsostek (Persero) dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta kepuasan peserta sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (Persero) tersebut kepada pesertanya.

Kualitas pelayanan yang kurang di PT. Jamsostek (Persero) umumnya pada ketidakmampuan petugas pelayanan untuk memberikan kebijakan tertentu menyangkut berbagai hal, salah satunya pencairan dana. Peserta Jamsostek ada yang menganggap prosedur pelayanannya berbelit-belit hingga peserta merasa kecewa. Model pelayanan lain yang kurang profesional adalah sistem online yang diberlakukan ternyata belum atau tidak dapat mengakses seorang peserta di daerah yang lain, lebih dari itu petugas tidak mampu menjelaskan secara baik alasan mengapa sistem online tidak dapat mengakses data peserta di daerah yang lain.

Bentuk pelayanan yang kurang baik oleh PT. Jamsostek (Persero) selanjutnya adalah jaminan pelayanan yang tidak jelas. Sebuah contoh misalnya seorang peserta mengajukan pencairan dana Jamsostek di Kantor Cabang Tanjung

Priok, semua berkas sudah dilengkapi, ternyata saat pengecekan saldo dijumpai bahwa saldonya Rp 0,-. Ini sungguh mengejutkan bagi peserta tersebut. Petugas berjanji akan mengurus kejanggalan tersebut selama 1 minggu dan akan menghubungi peserta, namun sampai 1 minggu peserta tidak mendapatkan jawaban apapun dari kejadian tersebut. Fakta nyata tersebut mengindikasikan bahwa Jamsostek perlu memperhatikan pelayanan lebih profesional kepada nasabahnya.

Sebagai suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, khususnya Jaminan Sosial berarti harus selalu mengedepankan kualitas pelayanannya terutama dalam pelayanan terhadap kesehatan peserta dan anggota keluarganya. Segala jenis pelayanan harus dapat diukur sehingga bisa diteliti dan dibenahi kekurangannya, antara lain (1) Waktu penyelesaian klaim membutuhkan waktu yang agak lama terutama klaim JKK, (2) Persyaratan klaim yang sangat detail karena mengedepankan prinsip kehati-hatian, (3) Jangka waktu penyelesaian jaminan hari tua harus 5 tahun 1 bulan, dan (4) Kualitas pelayanan PT jamsostek belum optimal.

Penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian Muttaqin (2013) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang", menyatakan variabel yang digunakan sebagai penentu kepuasan konsumen adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) di ketahui dari R square ( $R^2$ ) sebesar 51,8 % sedangkan sisanya 48,2 dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti. Sedangkan secara parsial dari kelima variabel tersebut yang paling dominan adalah variabel bukti fisik ( $X_1$ ).

Novianto (2009) melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BRI Unit Kota Yogyakarta Terhadap Loyalitas Konsumen. Penelitian ini berlujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Bank BRI terhadap loyalitas secara parsial maupun simultan. Metode analisi kuantitatif dengan alat uji asumsi klasik, yang meliputi uji regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien detrmnasi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ), ini berarti variabilitas loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dan citra korporasi maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dan citra korporasi memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 2004 ; Zeithaml dan Bitner, 2006) yang dikutip Fandy Tjiptono (2013:70) memberikan penilaian atas pelayanan yang disuguhkan oleh perusahaan yang pada akhirnya menentukan kepuasan layanan umumnya menggunakan beberapa kriteria, secara umum garis besar kriteria itu adalah (1) Variabel Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, (2) Kehandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (3) Daya Tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (4) Jaminan (*assurance*), mencakup

pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian deskriptif ini peneliti bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

Pengertian dari populasi dan sampel menurut Nazir (2013:271) “Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi atau sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi yang dituju.” Sampai dengan saat ini jumlah peserta aktif yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gresik sejumlah 115.470 orang, dan yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dalam satu minggu rata-rata adalah 600 peserta. Peserta yang datang ke kantor inilah yang menjadi populasi penelitian ini.

Penulis mengambil 100 (seratus) responden yang menjadi peserta PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gresik. Jumlah sampel sebanyak 100 responden didasarkan pada pendapat Suharsimi Arikunto (2012:120-121), bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau lebih tergantung setidak-tidaknya dari : a) kemampuan peneliti dari waktu, tenaga dan dana, b) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data, c) Besar kecilnya risiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang risikonya besar, tentu saja jika sampel besar, hasilnya akan lebih baik.

Data yang terkumpul kemudian diproses dan dianalisis. Analisis data dilakukan baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yaitu :

1. Analisis secara kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang disajikan dalam bentuk tabel.
2. Analisis secara kuantitatif, yaitu dengan menggunakan alat bantu statistik sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh. Data dikuantitatifkan dengan penggunaan metode skala likert seperti yang ditunjukkan pada tabel 1 di atas.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji regresi linier berganda. Prasarat uji tersebut data harus valid dan reliabel dan juga terbebas dari asumsi klasik, artinya data harus diuji asumsi klasik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Data

Sebelum dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel independen (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap variabel dependen (kepuasan layanan) terlebih dahulu dilakukan uji keabsahan data berupa uji validitas dan reliabilitas dan uji prasyarat regresi linier berganda.

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya bahwa sebuah instrumen kuesioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini instrumen akan diuji validitasnya dengan cara mengkorelasikan setiap item jawaban responden dengan jumlahnya sesuai banyaknya soal pada setiap variabel. Uji korelasi digunakan Pearson Correlation selengkapnya dapat dilihat pada lampiran. Berikut ini akan disajikan rekapitulasi korelasi hasil perhitungan ( $r_{hitung}$ ) setiap item soal dengan jumlahnya untuk lima variabel dan dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka soal tersebut adalah valid dan sebaliknya.

Tabel 1 Korelasi hasil perhitungan ( $r_{hitung}$ ) setiap item soal untuk menentukan validitas setiap soal

Variabel	No Soal	Korelasi hitung (r hitung)	$r_{tabel}$ (pada jumlah responden 100; df = 94)	Keterangan
Bukti Langsung ( $X_1$ )	1	0,853	0,201	Valid
	2	0,442	0,201	Valid
	3	0,598	0,201	Valid
	4	0,729	0,201	Valid
	5	0,808	0,201	Valid
Kehandalan ( $X_2$ )	1	0,889	0,201	Valid
	2	0,912	0,201	Valid
Daya Tanggap ( $X_3$ )	1	0,899	0,201	Valid
	2	0,909	0,201	Valid
Jaminan ( $X_4$ )	1	0,866	0,201	Valid
	2	0,873	0,201	Valid
Empati ( $X_5$ )	1	0,860	0,201	Valid
	2	0,867	0,201	Valid
Kepuasan Layanan (Y)	1	0,525	0,201	Valid
	2	0,772	0,201	Valid
	3	0,648	0,201	Valid
	4	0,740	0,201	Valid

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil pengujian instrumen diatas bahwa untuk lima variable independen dan satu variabel dependen nilai r hitungnya lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) atau lebih besar dari 0,201, pada  $df=94$ ,

sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh soal pada instrumen penelitian tersebut valid dan layak digunakan untuk mengambil data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dengan Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS ditunjukkan pada lampiran. Berikut ini rekap hasil uji reliabilitas yang dimaksud.

Tabel 2 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha

Variabel	Jumlah Soal	Cronbach Alpha Minimal	Cronbach Alpha Hitung	Keterangan
Variabel X <sub>1</sub>	5	0,6	0,7759	Reliabel
Variabel X <sub>2</sub>	2	0,6	0,8935	Reliabel
Variabel X <sub>3</sub>	2	0,6	0,8955	Reliabel
Variabel X <sub>4</sub>	2	0,6	0,8769	Reliabel
Variabel X <sub>5</sub>	2	0,6	0,8735	Reliabel
Variabel Y	4	0,6	0,7669	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah,

Berdasarkan hasil pengujian instrumen di atas bahwa untuk lima variabel independen dan satu variabel dependen nilai Alpha Cronbach hitung ( $\alpha_{hitung}$ ) lebih dari batasan minimum nilai Alpha Cronbach sebesar 0,6 atau lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dapat dipercaya atau reliabel.

Berdasarkan hasil uji instrument di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk melakukan pengujian yang berikutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Dijelaskan bahwa untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinieritas, peneliti melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai VIF yang umum dipakai adalah nilai tolerance minimal 0,10 (10%) atau sama dengan nilai VIF di bawah 10. Jika tolerance >10% dan nilai VIF pada masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10, maka disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi dan sebaliknya.

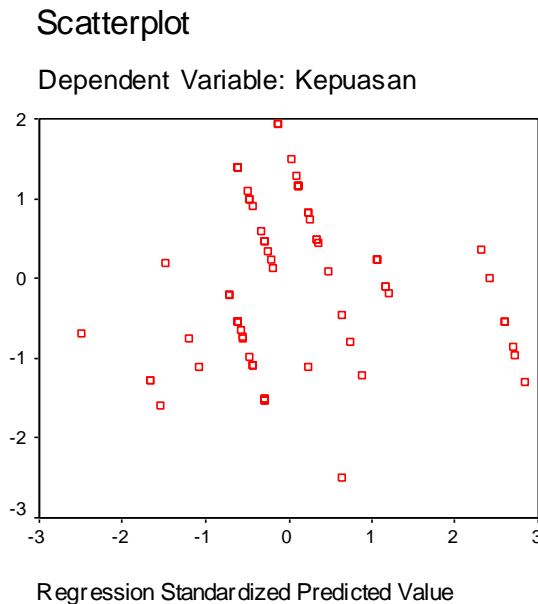
Hasil uji menunjukkan nilai VIF pada masing-masing variabel bebas adalah :

- 1) Bukti Langsung (X<sub>1</sub>), VIF = 7,106
- 2) Keandalan(X<sub>2</sub>), VIF = 9,949
- 3) Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), VIF = 8,741
- 4) Jaminan (X<sub>4</sub>), VIF = 6,216
- 5) Empati (X<sub>5</sub>), VIF = 8,496

Hasil uji di atas menunjukkan nilai VIF pada seluruh variabel bebas tidak lebih dari 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas sehingga model regresi ini layak digunakan.

b. Uji Heteroskedastisitas

Indikator uji ini adalah melihat grafik Scatterplot, jika titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



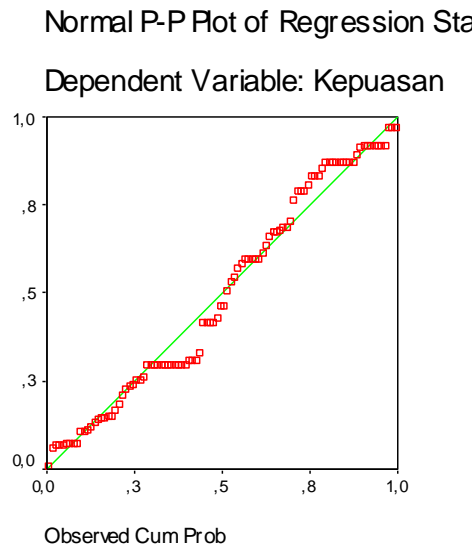
Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

**Gambar 1 Grafik Scatterplot**

Dari grafik scatterplot di atas terlihat titik menyebar secara acak dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi loyalitas pelanggan berdasarkan masukan variabel bebas yang terdiri dari produk, harga, tempat dan promosi.

c. Uji Normalitas

Dijelaskan bahwa untuk mengetahui perlakuan akan berdistribusi normal atau tidak, maka dilihat garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Jika data menyebar di sekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi normal. Apabila data jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogram maka menunjukkan pola distribusi tidak normal. Hasil uji normalitas seperti tampak pada gambar berikut.



Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS

**Gambar 2 Grafik Normalitas**

Berdasarkan hasil pengujian dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal, dapat dilihat pada gambar di atas yang menunjukkan bahwa garis data mengikuti garis diagonalnya, data menyebar di sekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogram sehingga dapat dikatakan pola distribusi adalah normal.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang telah dijelaskan di atas, maka layak digunakan untuk uji regresi selanjutnya.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas yang terdiri dari bukti langsung (tangibles), kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Hasil uji regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS for Windows sebagaimana tabel di bawah ini.

**Tabel 3 Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2,784	,640		4,349	,000						
	Bukti Langsung	,172	,080	,182	2,144	,035	,905	,216	,068	,141	7,106	
	Kehandalan	,380	,142	,269	2,676	,009	,922	,266	,085	,101	9,949	
	Daya Tanggap	,259	,124	,196	2,082	,040	,914	,210	,066	,114	8,741	
	Jaminan	,220	,109	,160	2,009	,047	,888	,203	,064	,161	6,216	
	Empati	,266	,133	,186	2,005	,048	,912	,202	,064	,118	8,496	

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah dengan SPSS



Selanjutnya hasil koefisien dari uji tersebut dimasukkan ke dalam rumus regresi sebagai berikut :

Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

$$Y = 2,784 + 0,172 x_1 + 0,380 x_2 + 0,259 x_3 + 0,220 x_4 + 0,266 x_5 + e$$

- 1) Konstanta sebesar 2,784 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kepuasan layanan sebesar 2,784.
- 2) Koefisien regresi bukti langsung sebesar 0,172 menyatakan bahwa setiap peningkatan bukti langsung sebesar 1 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,172 poin. Jika dikalikan 1000, deskripsinya menjadi setiap peningkatan bukti langsung sebesar 1000 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 172 point.
- 3) Koefisien regresi kehandalan sebesar 0,380 menyatakan bahwa setiap peningkatan kehandalan sebesar 1 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,380 poin. Jikadikalikan 1000, deskripsinya menjadi setiap peningkatan kehandalan sebesar 1000 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 380 point.
- 4) Koefisien regresi daya tanggap sebesar 0,259 menyatakan bahwa setiap peningkatan daya tanggap sebesar 1 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,259 poin. Jikadikalikan 1000, deskripsinya menjadi setiap peningkatan daya tanggap sebesar 1000 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 259 point.
- 5) Koefisien regresi jaminan sebesar 0,220 menyatakan bahwa setiap peningkatan jaminan sebesar 1 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,220 poin. Jikadikalikan 1000, deskripsinya menjadi setiap peningkatan jaminan sebesar 1000 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 220 point.
- 6) Koefisien regresi empati sebesar 0,266 menyatakan bahwa setiap peningkatan empati sebesar 1 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,266 poin. Jikadikalikan 1000, deskripsinya menjadi setiap peningkatan empati sebesar 1000 point maka akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 266 point.

Berdasarkan persamaan di atas yang menunjukkan besarnya angka pengaruh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan layanan maka dapat dikatakan bahwa bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing secara parsial memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol, atau :

$H_0$  di terima jika  $b_i = 0$ , artinya tidak ada pengaruh

$H_0$  ditolak jika  $b_i \neq 0$ , artinya ada pengaruh

Tampilan seperti tampak pada tabel 4.8 adalah hasil uji t melalui analisis regresi dengan bantuan program SPSS for Windows.

Uji t tersebut menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel bukti langsung ( $X_1$ ) sebesar 2,144, angka tersebut jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,144 > 1,987$  pada  $df = 94$  (sebagaimana Tabel dalam lampiran *Critical Values for t Distribution*).

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kehandalan ( $X_2$ ) sebesar 2,676, jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,676 > 1,987$  pada  $df = 94$  (sebagaimana Tabel dalam lampiran *Critical Values for t Distribution*).

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel daya tanggap ( $X_3$ ) sebesar 2,082, jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,082 > 1,987$  pada  $df = 94$  (sebagaimana Tabel dalam lampiran *Critical Values for t Distribution*).

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel jaminan ( $X_4$ ) sebesar 2,009, jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,009 > 1,987$  pada  $df = 94$  (sebagaimana Tabel dalam lampiran *Critical Values for t Distribution*).

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel empati ( $X_5$ ) sebesar 2,005, jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,005 > 1,987$  pada  $df = 94$  (sebagaimana Tabel dalam lampiran *Critical Values for t Distribution*).

Berdasarkan hasil uji di atas bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel bukti langsung ( $X_1$ ), variabel kehandalan ( $X_2$ ), variabel daya tanggap ( $X_3$ ), variabel jaminan ( $X_4$ ), dan variabel empati ( $X_5$ ) seluruhnya lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan bernilai positif. Hasil uji t tersebut digambarkan dalam grafik penerimaan atau penolakan Uji t sebagaimana Gambar 4.3 tersebut terlihat bahwa hasil uji t untuk seluruh variabel bebas berada pada Daerah Penolakan  $H_0$ , artinya  $H_1$  yang menyatakan ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan layanan diterima,  $H_2$  yang menyatakan ada pengaruh kehandalan terhadap loyalitas konsumen diterima,  $H_3$  yang menyatakan ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan layanan diterima, dan  $H_4$  yang menyatakan ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan layanan juga diterima, dan  $H_5$  yang menyatakan ada pengaruh empati terhadap kepuasan layanan juga diterima. Dengan kata lain terdapat pengaruh positif bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan layanan.

Hasil uji yang menunjukkan standar koefisien tersebut berarti :

$H_0 : b_i = 0$  ditolak, dan

$H_0 : b_i \neq 0$  diterima,

artinya variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan layanan.

#### b. Uji F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau :

$H_0$  diterima jika  $b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$ , artinya tidak ada pengaruh secara simultan (bersama-sama)

$H_0$  ditolak jika  $b_1 = b_2 = \dots = b_k \neq 0$ , artinya ada pengaruh secara simultan (bersama-sama)

Hasil output SPSS for Windows dalam menguji simultan sebagaimana gambar di bawah ini.

Tabel 4 Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240,301	5	48,060	177,799	,000 <sup>a</sup>
	Residual	25,409	94	,270		
	Total	265,710	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS, 2013

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar  $177,093 > F_{tabel}$  sebesar 2,32 pada  $df = 94$  (sebagaimana pada Tabel Lampiran *Critical Values for the F Distribution* ( $\alpha = 0.05$ ), selain itu probabilitas hasil uji di atasnya itu 0,000 jauh di bawah 0,05, maka  $H_0$  ditolak dengan demikian terbukti bahwa bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan layanan.

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dapat dilihat hasil uji pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,951 <sup>a</sup>	,904	,899	,51991	2,485

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS, 2014

Hasil uji seperti pada Tabel 4.16 menunjukkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,904. Hal ini berarti 90,4% variasi kepuasan layanan dapat dijelaskan oleh variasi dari lima variabel independen (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Sedangkan sisanya ( $100\% - 90,4\% = 9,6\%$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Nilai R sebesar 0,951 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,899 menunjukkan bahwa jika bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan,

dan empati berada pada kondisi yang baik dengan mempertahankan indikator-indikator setiap variabel yang terlampir dalam kuesioner maka variabel-variabel tersebut akan mampu memberi pengaruh sebesar 95,1% dan apabila tidak ada usaha dalam meningkatkan variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati kurang diperhatikan maka hanya mampu memberi pengaruh sebesar 89,9% saja pada kepuasan layanan. Angka-angka ini menunjukkan kemampuan variabel-variabel bebasbukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat menjelaskan variabel terikat, atau dengan kata lain secara simultan variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan.

Uji simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Keempat variabel bebas tersebut memang saling terkait dan saling mendukung sehingga ketika secara bersama digunakan dalam variabel independen, jelas memberi kontribusi yang besar terhadap kepuasan layanan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh secara parsial bukti langsung terhadap kepuasan pelayanan yang ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,144,  $>t_{tabel}$  sebesar 1,987.
2. Terdapat pengaruh secara parsial kehandalan terhadap kepuasan pelayanan yang ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,676,  $>t_{tabel}$  sebesar 1,987.
3. Terdapat pengaruh secara parsial daya tanggap terhadap kepuasan pelayanan yang ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,082,  $>t_{tabel}$  sebesar 1,987.
4. Terdapat pengaruh secara parsial jaminan terhadap kepuasan pelayanan yang ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,009,  $>t_{tabel}$  sebesar 1,987.
5. Terdapat pengaruh secara parsial empati terhadap kepuasan pelayanan yang ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,005,  $>t_{tabel}$  sebesar 1,987.
6. Terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelayanan yang ditunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 177,799  $>F_{tabel}$  sebesar 2,32.

### Saran

Saran dari penelitian berdasarkan kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gresik menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang selama ini telah memberi kontribusi besar terhadap kepuasan layanan.

2. Diharapkan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gresik meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan melalui pelatihan atau pendidikan yang erat kaitannya dengan bidang pelayanan dan penampilan baik dari tingkat staf sampai ke level atasan, karena pada dasarnya semua komponen dalam suatu perusahaan jasa akan selalu bersinggungan baik langsung ataupun tidak langsung kepada customernya.
3. Diharapkan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Gresik meningkatkan fasilitas yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dalam bentuk antara lain :
  - Ruang pelayanan yang nyaman, dengan dilengkapi ruang tunggu ibu menyusui, ruang komplain, khusus untuk peserta yang melakukan komplain, ketersediaan tempat duduk yang memadai dan cukup serta pendingin ruangan yang baik.
  - Di bidang teknologi Informasi sebaiknya PT. Jamsostek (Persero) juga menyediakan fasilitas yang memudahkan peserta bisa mengakses secara on line baik melalui internet ataupun handphone semua informasi tentang Jamsostek.
  - Fasilitas Rumah Sakit yang bekerja sama dengan Jamsostek untuk penanganan kasus JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) juga perlu diperbanyak dan keberadaannya tidak jauh dengan daerah industri dimana konsentrasi tenaga kerja berada..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Algifari, 2012, *Analisis Regresi, Kasus dan Solusi*. Yogyakarta : BPFE
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Fandy Tjiptono, 2012, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. 3 Ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kasmir, 2009, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, P, 2013, *Manajemen Pemasaran, Buku I, Edisi Milenium (10<sup>th</sup> ed)*. (Benjamin Molan, Trans.). Jakarta : PT. Prenhallindo
- Kotler, P & Gary Amstrong, 2013, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 2 Edisi 10, Bambang Sarwiji Editor, Alex Sindoro Trans*, Jakarta: PT. Indeks.
- Nasir, Mohammad, 2013, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soehardi Sigit, 2006, *Marketing Praktis*, Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono, 2013, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Yazid, 2013, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, Cetakan Kedua*, Yogyakarta, Ekonosia Fak. Ekonomi UII.