

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA JAMINAN HARI TUA PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh.
NUZUL
22612010025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA JAMINAN HARI TUA PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S-1) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan

Disusun Oleh.

NUZUL

22612010025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta Program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan pada Kantor Cabang Banyuasin. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan peserta, karena pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan peserta dalam memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan profesional. Sampel penelitian berjumlah 100 responden dihitung menggunakan rumus *slovin*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan pada Kantor Cabang Banyuasin. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan peserta, Jaminan Hari Tua, BPJS

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on the satisfaction of Old Age Security (JHT) program participants at the BPJS Ketenagakerjaan Banyuasin Branch Office. Service quality is a crucial factor in enhancing participant satisfaction, as high-quality service meets participants' expectations and needs for fast, accurate, and professional service delivery. The study sample consisted of 100 respondents, determined using the Slovin formula. Data were collected via questionnaires utilizing a Likert scale. Data analysis involved validity testing, reliability testing, classical assumption testing, simple linear regression analysis, t-testing, and the coefficient of determination (R^2) test. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of Old Age Security participants at the BPJS Ketenagakerjaan Banyuasin Branch Office; the higher the quality of service provided, the higher the level of participant satisfaction.

Keywords: *service quality, participant satisfaction, Old Age Security (JHT), BPJ*

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA JAMINAN HARI TUA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BANYUASIN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Nama : NUZUL

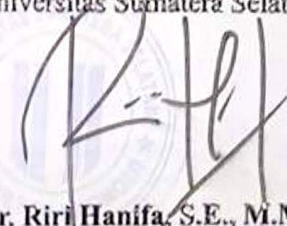
Nim : 22612010025

Skripsi ini telah di setujui dan disahkan pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 08 Agustus 2020

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan


Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M.
NUPTK: 3855762663230242