

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN BPJS KETENAGAKERJAAN PADA PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JHT)

Ade Pradepta Putra<sup>1</sup>

*Program Studi Psikologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Samarinda*

**ABSTRACT.** *The aim of this research is to determine the relationship of service quality and customer satisfaction BPJS Ketenagakerjaan in program Jaminan Hari Tua (JHT) Samarinda.. This research consists of two variables: the dependent variable customer satisfaction and independent variables, the service quality. The Sampling technique on this research is using Random Sampling. There are 95 samples collected for this research from the BPJS Ketenagakerjaan in program Jaminan Hari Tua (JHT) Samarinda The Data analysis technique were used is the method of analysis Korelasi Product Moment. The results showed indicate there is a positive and highly significant relationship between brand service quality and customer satisfaction with the value of Correlation Coefficient  $r = 0.496$ , dan  $p = 0.031$ .it means that the hypothesis in this study is received.*

**Keywords:** *customer satisfaction, service quality*

**ABSTRAK.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan dalam program Jaminan Hari Tua (JHT) Samarinda. Penelitian ini terdiri dari dua variabel: variabel dependen kepuasan pelanggan dan variabel independen, kualitas layanan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Random Sampling. Ada 95 sampel yang dikumpulkan untuk penelitian ini dari BPJS Ketenagakerjaan dalam program Jaminan Hari Tua (JHT) Samarinda. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis Korelasi Product Moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara kualitas layanan merek dan kepuasan pelanggan dengan nilai Koefisien Korelasi  $r = 0,496$ , dan  $p = 0,031$ .it artinya hipotesis dalam penelitian ini diterima.

**Kata kunci:** kepuasan pelanggan, kualitas layanan

---

<sup>1</sup> Email: [adepradepta2412@gmail.com](mailto:adepradepta2412@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) adalah badan usaha yang permodalannya baik itu sebagian maupun seluruhnya dimiliki oleh pemerintah. status dari pekerja BUMN bukan sebagai pegawai negeri sipil, akan tetapi sebagai pegawai BUMN. menurut UU RI No.19 Tahun 2003, Pengertian BUMN adalah badan usaha yang baik seluruh maupun sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara, di mana melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang terpisahkan (Gilarso, 2004). BUMN (Badan Usaha Milik Negara) memiliki peran yang sangat penting dalam mengasihkan berbagai macam barang dan jasa untuk mewujudkan cita cita bangsa Indonesia, yaitu kesejahteraan untuk rakyat. BUMN mencakup berbagai sektor, seperti halnya sektor keuangan, sektor industri, sektor pertanian, sektor perkebunan, sektor kehutanan, sektor transportasi dan lain sebagainya.

Dalam UU RI No. 19 Tahun 2003 Mengenai BUMN, BUMN terbagi atas dua jenis yaitu Badan Usaha Persero (perseorangan) dan Badan Usaha Perum (umum). Pengertian Perum adalah suatu badan usaha yang dikuasai oleh negara sepenuhnya. Tujuan Perum ini didirikan yaitu untuk mencari keuntungan dan untuk melayani kepentingan masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang berkualitas dengan harga relatif terjangkau. Perum dipimpin oleh direksi atau direktur dan pekerja perum berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Perum dapat melakukan penyertaan modal dalam badan usaha lain dengan persetujuan dari menteri BUMN. Contoh perum : Perum pegadaian, Perum Damri, Perum Percetakan Uang, Perum Bulog dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian Persero adalah suatu badan usaha yang memiliki bentuk perseroan terbatas, di mana modal sahamnya paling sedikit 51 persen dimiliki oleh Daerah atau Negara. Tujuan persero didirikan ialah untuk mencari keuntungan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Persero ini dipimpin oleh direksi dan pegawainya berstatus pegawai swasta. Contoh persero : P.T Garuda Indonesia, P.T Kimia Farma, P.T Kereta Api Indonesia, P.T BPJS Ketenagakerjaan dan lain sebagainya. (Gilarso, 2004).

Salah satu BUMN yang bergerak dibidang asuransi dan jasa keuangan ialah BPJS

ketenagakerjaan, dalam berbagai macam program dan produk yang diberikan terdapat satu buah produk yang menjadi banyak perbincangan saat ini yaitu penyelenggaraan program jaminan pensiun dan hal tersebut diatur dalam UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pasal 39 – 42. Pemerintah akhirnya mengambil keputusan bahwa iuran jaminan pensiun BPJS Ketenagakerjaan sebesar 8 persen. Iuran ini akan ditanggung pengusaha sebesar 5 persen dan pekerja 3 persen. Pelaksanaan iuran itu akan berlaku serentak mulai 1 Juli 2015. (<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, diakses 01 September 2015)

Menteri Ketenagakerjaan M Hanif Dhakiri mengatakan, keputusan tersebut diambil dalam Rapat Koordinasi di Kantor Kementerian Ketenagakerjaan, Rabu, (8/5/2015) lalu. Keputusan ini selanjutnya akan dituangkan dalam draf rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) dan dibawa ke Kementerian Hukum dan Hak Azazi Manusia (HAM) untuk dijadikan aturan resmi. Berdasarkan rancangan RPP Jaminan Pensiun yang didapat Kontan, masa iuran untuk mendapatkan manfaat atas program ini minimal 15 tahun. Dana pensiun akan diberikan saat usia pekerja 56 tahun. Selain itu, aturan ini hanya berlaku bagi peserta jaminan pensiun yang bekerja di perusahaan swasta, bukan di lembaga negara. (<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, diakses 01 September 2015).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menilai, kewajiban program jaminan pensiun yang dihembuskan BPJS Ketenagakerjaan dapat berdampak kepada industri dana pensiun yang selama ini telah ada. Kepala Eksekutif Pengawas Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) OJK, Firdaus Djaelani, mengatakan dampak yang akan terasa adalah menurunnya minat masyarakat masuk ke industri dana pensiun. Soalnya, program yang dihembuskan BPJS Ketenagakerjaan mewajibkan seluruh pelaku usaha mendaftarkan karyawan ke program jaminan pensiun. Kemungkinan industri dana pensiun (swasta) agak seret ini. Karena orang hanya akan ikut yang wajib saja dari program BPJS Ketenagakerjaan, (HukumOnline.com diakses pada 01 September 2015).

Observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa konsumen yang ingin mencairkan dana jaminan hari tua di BPJS

Ketenagakerjaan di Samarinda terkendala kesulitan, salah satunya karyawan swasta yang telah di PHK oleh sebuah perusahaan yang bergerak dibidang tambang batu bara ini ingin mengambil dana iuran JHT yang sudah dijalankan selama 7 tahun bekerja, hal tersebut tidak dapat dilakukan karena persyaratan yang diberikan pihak BPJS Ketenagakerjaan mempersulit nasabah, misalnya pemberitahuan kelengkapan berkas hanya diinformasikan secara bertahap sehingga konsumen bolak-balik untuk melengkapai berkas tersebut, hal tersebut juga semakin sulit dilakukan karena registrasi berkas setiap harinya antrian nasabah sangat panjang sehingga membutuhkan waktu yang lama. Kasus lain yang terjadi ialah banyaknya calo dalam pengurusan berkas tersebut, salah satu konsumen mengatakan bahwa saya dapat mudah mendapatkan dana jaminan hari tua tersebut dengan beberapa potongan administrasi dari total saya terima sehingga tidak sesuai dengan jumlah yang harusnya saya dapatkan dan hal tersebut dilakukan oleh oknum dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

Lebih lanjut hasil observasi yang dilakukan peneliti pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Samarinda proses administrasi sangat susah dilakukan hal tersebut ditandai dengan antrian yang cukup panjang dalam melakukan proses pencairan dana JHT, dan terkadang proses antrian tersebut dilakukan oleh konsumen dimulai setiap pukul 05.00 WITA. Kemudian kasus lain pada BPJS Ketenagakerjaan Samarinda yaitu terdapat beberapa karyawan yang mengurus pencairan JHT tidak dapat dilakukan karena tidak terdaftar sebagai nasabah BPJS akan tetapi perusahaan tempat bekerja memotong gaji karyawan selama bekerja untuk keperluan asuransi (Kaltimpos, 18 Juni 2015).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh salah satu karyawan BPJS Ketenagakerjaan bapak MB, pada hari selasa 26 januari 2016 diruang kerja staf BPJS ketenagakerjaan bidang jaminan hari tua (JHT) menerangkan bahwa karyawan BPJS telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta secepat mungkin. Hanya saja semenjak perubahan kebijakan baru diterbitkan, masalah mulai banyak terjadi, berkas konsumen yang sudah mengurus sebelumnya menumpuk karena dianggap tidak memenuhi syarat pencairan JHT sehingga mau tidak mau para nasabah harus mengurus berkas mereka lagi

dari awal yang sesuai dengan kebijakan baru agar bisa mencairkan dana JHT mereka. Kemudian lebih lanjut dari hasil observasi yang peneliti lakukan pihak bpjs tidak mampu memberikan hasil data kualitas pelayanan peserta serta jumlah data konsumen yang selesai mengurus dan masih melakukan pengurusan pencairan, hal ini menunjukkan bahwa pihak BPJS menutupi setiap data yang harusnya bisa didapat atau diakses dengan mudah oleh setiap orang.

Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu (Kotler 2013). Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Hasil penelitian sebelumnya sebagaimana dilaporkan oleh Wiyono dan Wahyuddin (2005) dalam studi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS Islam Manisrenggo Klaten menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RS Manisrenggo Klaten. Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003), ada lima karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Kehandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas.

Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2012). Menurut Thio (2001), dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Gronross, 2007).

Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat "win-win situation" yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha (Chandra dan Danny, 2001). Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berhubungan dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena

kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada BUMN yang bergerak pada bidang asuransi di kota Samarinda, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen BPJS Ketenagakerjaan pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2012) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2012) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen kualitas adalah nilai atau kecocokan untuk digunakan. Dalam dasawarsa terakhir ini arti kualitas memang lebih banyak dilihat dari sudut pandang konsumen, karena perusahaan yang menyadari bahwa kelangsungan hidup perusahaan tergantung dari konsumen. Sedemikian arti kesetiaan seorang konsumen bagi perusahaan, maka sudah tepat apabila konsumen ditempatkan pada posisi paling utama untuk dipuaskan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan program Jaminan Hari TU (JHT) Samarinda. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah metode skala. Metode skala merupakan suatu metode pengumpulan data yang berisikan suatu daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh subjek secara tertulis (Sugiono, 2006). Alat pengukuran atau instrument yang digunakan ada dua macam yaitu skala kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan.

Skala ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen seseorang. Penelitian ini mengungkapkan melalui skala kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh (Kotler, 2013) yaitu terdiri dari loyal terhadap produk, adanya komunikasi positif, dan perusahaan menjadi prioritas utama. Skala kualitas pelayanan yang digunakan adalah skala kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Anastasia (2003) yaitu terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, dan empati.

Analisis data yang dilakukan untuk pengolahan data penelitian adalah menggunakan dianalisis dengan pendekatan statistic. Pengujian hipotetis dalam penelitian ini menggunakan uji analisis product moment menggunakan program SPSS 20.00 for windows.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada program JHT di Samarinda. Pada hasil uji normalitas, variabel yang dalam penelitian ini memiliki terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) yang berada di Samarinda dengan nilai  $r = 0.496$ , dan  $p = 0.031$ , terdapat hubungan pada penelitian ini senada dengan pendapat Kotler dan Keller (2013) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Juran (2004) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat bila kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat memenuhi keperluan pelanggan. Senada dengan hasil penelitian yang dilakukan Dharmayanti (2006) melakukan penelitian terhadap 300 orang Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa service performance memiliki hubungan langsung yang kuat terhadap loyalitas nasabah dan service performance yang baik tidak selalu menghasilkan kepuasan nasabah tetapi hadirnya kepuasan nasabah sebagai variabel moderator, bukan sebagai variabel intervening, adalah tepat karena telah terbukti bahwa kepuasan nasabah mampu memoderate hubungan service performance terhadap loyalitas nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $R^2$  dari model persamaan regresi moderator dimana peningkatan  $R^2$  semakin tinggi pada model ketiga yang memasukkan interaksi variabel service performance dan kepuasan nasabah sebagai moderating variable.

Nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) Samarinda yang melakukan pengurusan pencairan dana banyak mengalami berbagai permasalahan yang membuat pencairan tersebut menjadi lama dengan estimasi waktu pengurusan satu sampai dengan lebih dari dua bulan, hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti pada saat penyebaran angket penelitian mendapatkan fakta bahwa pengambilan nomor antrian yang digunakan untuk memasukkan berkas permohonan sekitar satu sampai dua bulan kemudian, setelah itu persetujuan pencarian dana akan dilakukan ketika persyaratan sudah disetujui, tetapi ketika belum disetujui harus mengurus ulang dari pengambilan nomor antrian dan hal inilah yang membuat lamanya pengurusan pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT).

Lebih lanjut konformitas yang tercipta pada nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda memiliki pengaruh kualitas layanan sebesar 49 persen terhadap kepuasan konsumen nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda. Hal ini bermakna masih terdapat 51 persen faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang rendah menjadikan salah satu penentu kepuasan pelanggan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah

dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan menuju tingkat yang lebih tinggi lagi. Pada instansi atau perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa asuransi sebaiknya pelayanan yang dilakukan harus dapat dipercaya oleh konsumen, dalam arti lain konsumen harus merasa yakin dengan pilihannya untuk memilih produk yang ditawarkan tanpa mengalami kendala dikemudian hari.

Lebih lanjut konformitas yang tercipta pada nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda memiliki pengaruh kualitas layanan sebesar 49 persen terhadap kepuasan konsumen nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda. Hal ini bermakna masih terdapat 51 persen faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang rendah menjadikan salah satu penentu kepuasan pelanggan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan menuju tingkat yang lebih tinggi lagi. Pada instansi atau perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa asuransi sebaiknya pelayanan yang dilakukan harus dapat dipercaya oleh konsumen, dalam arti lain konsumen harus merasa yakin dengan pilihannya untuk memilih produk yang ditawarkan tanpa mengalami kendala dikemudian hari.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, peneliti menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) yang berada di Samarinda dengan nilai  $r = 0.496$ , dan  $p = 0.031$ , yang artinya kualitas pelayanan berhasil memenuhi kepuasan konsumen.

### Saran

Dalam skripsi ini, peneliti menyampaikan beberapa saran-saran yang berguna dan dapat dijadikan pertimbangan bagi semua pihak yang terkait:

1. Saran Bagi Nasabah di Samarinda

Nasabah konsumen BPJS Ketenagakerjaan program jaminan hari tua (JHT) sebaiknya dalam melakukan pengurusan berkas pencairan mencari lebih banyak informasi kelengkapan berkas sehingga tidak terjadi kesalahan atau pengulangan pengurusan berkas yang membuat tertundanya pencairan dana.

2. Saran Bagi Pihak BPJS Ketenagakerjaan  
BPJS ketenagakerjaan program jaminan hari tua (JHT) sebaiknya banyak melakukan perbaikan system sehingga tidak terjadi banyak permasalahan yang muncul.
3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya  
Pada peneliti selanjutnya hendaknya menggunakan lebih banyak factor lain untuk melihat sikap atau perilaku yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pada penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel-variabel baru untuk diteliti yang mempengaruhi kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danny, T. W. & Chandra, F. 2001, "Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan Di Warung Bu Kris". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3, 85-95.  
<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, diakses 01 September 2015.
- Juran, Joseph M, 2004. *Juran's Quality Handbook*. New York: McGraw Hill.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2013, *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13, jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Thio, S. 2001. Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 1, Maret 2001: 61 – 71.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.

T. Gilarso, 2004. *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*. Yogyakarta: Kanisius.