



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN PURWAKARTA

Dimas Willy Prayoga

Universitas Singaperbangsa, Jl. HS Ronggowaluyo, Kec. Teluk Jambe Timur, Karawang, Jawa Barat, Indonesia

**dimaswillyprayoga@windowlive.com*

Diterima: September 2019. Disetujui: November 2019. Dipublikasikan: Desember 2019.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and corporate image on services satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta. On service quality variables there are 7 indicators namely, closeness, clarity, courage, creativity, competency, commitment, and consistency; Company image variables are 4 indicators namely, personality, reputation, value, and corporate identity; Service satisfaction indicator variables are 5 indicators namely: Product quality, service quality, emotions, prices, and costs. Data were obtained through questionnaires distributed to 300 respondents taken through incidental sampling method. The results of this study reveal that service quality, company image and satisfaction services is in the criteria of good, meaning all variables can be well received by service user. There is a positive correlation between service quality and company image by 85,2%. There is a partial effect of service quality on service satisfaction significantly by 32,0%. There is a partial effect of the Company Image on service satisfaction significantly by 51.3%. Then there is the simultaneous effect of service quality and company image on the service satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan positively and significantly by 83.5%.

Keywords: *service quality; corporate image; and satisfaction service*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta. Pada variabel kualitas layanan terdapat 7 indikator yaitu *closeness, clarity, courage, creativity, competency, commitment, dan consistency*; Variabel citra perusahaan terdapat 4 indikator yaitu *personality, reputation, value, dan corporate identity*; Variabel indikator kepuasan layanan terdapat 5 indikator yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan alat analisa jalur. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 300 orang responden yang diambil melalui metode incidental sampling Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan, citra perusahaan dan kepuasan layanan pada BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta berada pada kriteria setuju, artinya semua variabel dapat diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Terdapat korelasi positif antara kualitas layanan dengan citra perusahaan sebesar 85,2%. Terdapat pengaruh partial kualitas layanan terhadap kepuasan layanan secara signifikan sebesar 32,0%. Terdapat pengaruh partial Citra Perusahaan terhadap kepuasan layanan secara signifikan sebesar 51,3%. Kemudian terdapat pengaruh simultan kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan BPJS Ketenagakerjaan secara positif dan signifikan sebesar 83,5%.

Kata Kunci: kualitas layanan; citra perusahaan; dan kepuasan layanan

PENDAHULUAN

Asuransi menjadi penting ketika seseorang mengalami resiko baik itu sakit, kecelakaan, tidak dapat bekerja, meninggal ataupun dihari tuanya. Pada masa sekarang ini sudah banyak perusahaan asuransi yang menawarkan program kesehatan dan keselamatan. Akan tetapi perusahaan asuransi tersebut biasanya hanya ditunjukkan untuk kalangan menengah keatas. Sehingga perusahaan asuransi yang ada belum dapat menjadi solusi bagi perusahaan dalam menjamin keselamatan tenaga kerjanya. BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu perusahaan yang menyadari betapa sentralnya peranan pengguna layanan dalam bisnis mereka. BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan hasil transformasi dari PT. Jamsostek (Persero). Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga kerja adalah PT. Jamsostek (Persero) berdasarkan Undang-Undang No. 3 Tahun 1992. Kemudian pemerintah Indonesia mentransformasi lembaga tersebut menjadi badan hukum publik dengan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). Dari hasil transformasi menjadi BPJS terbagi menjadi dua yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 6 program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian, jaminan pensiun, jasa konstruksi, dan bukan penerima upah.

Proses transformasi dari sebuah korporasi atau perusahaan akan berdampak kepada perubahan strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan itu sendiri. Dimana diperlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit untuk mengenalkan merek baru kepada para konsumen yang selama ini telah menjadi pengguna setia dari korporasi atau perusahaan tersebut. Perubahan status hukum berdasarkan undang-undang No. 24 tahun 2011 tersebut merubah cakupan yang awalnya hanya dapat melindungi pekerja

swasta, kini BPJS Ketenagakerjaan harus melindungi seluruh tenaga kerja di Indonesia yang meliputi tenaga kerja formal, tenaga kerja diluar hubungan kerja yang bekerja mandiri pada usaha-usaha ekonomi informal, tenaga kerja harian lepas, tenaga kerja borongan dan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)

BPJS Ketenagakerjaan telah memahami benar bahwa pelayanan harus diprioritaskan sehingga kepuasan pelanggan dapat terwujud. Untuk itulah, tahun 2016 ini BPJS Ketenagakerjaan mencanangkan konsep *Friendly Service*. Konsep ini, merupakan salah satu *milestone* BPJS Ketenagakerjaan untuk mempercepat upaya menuju Organisasi yang menerapkan konsep *World Class Service* pada tahun 2018. Konsep *Friendly Service* adalah sebuah sistem pelayanan yang mengarah pada implementasi *e-Service* di seluruh Kantor Cabang, meraih penghargaan pelayanan publik, pelayanan *e-payment* dan *e-report*, pengembangan SLA layanan dan penanganan pengaduan, *empowering case manager*, implementasi Program BPJS Ketenagakerjaan. Selain konsep *Friendly Service*, BPJS Ketenagakerjaan juga terus menjalankan pelayanan PRIMA. PRIMA disini adalah Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern dan Aktif yang menjadi nilai dan perilaku dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan layanan adalah dengan menyadari pentingnya kualitas pelayanan bagi para konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (2009:268) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. terdapat 7 indikator menurut Grego dan Schiffirin (Chih Hsiao 2008: 30): kedekatan, kejelasan, keberanian, kreativitas, kompetensi, komitmen, dan konsistensi. Saat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau persepsi pelanggan, maka

perusahaan secara tidak langsung telah memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Hal ini tentu sangat baik bagi perusahaan karena secara tidak langsung keuntungan perusahaan akan meningkat karena konsumen yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kemungkinan besar akan kembali menggunakan jasa asuransi BPJS Ketenagakerjaan pada program asuransi lainnya

Selain kualitas layanan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen adalah citra perusahaan. Citra perusahaan disini adalah faktor kepribadian, reputasi, nilai, dan identitas perusahaan. Citra perusahaan tidak hanya berdampak pada persepsi konsumen akan baik buruknya suatu perusahaan tapi bisa berdampak secara internal. Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain. Jika citra perusahaan baik artinya timbul kepuasan dari pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Melihat berbagai fenomena yang terjadi di lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan, maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian secara komprehensif dalam bentuk tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta”**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Deskriptif merupakan cara penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih. Tanpa membuat perbandingan, atau hubungan dengan variabel lain. Metode penelitian ini adalah metode penelitian survei karena menggunakan kuesioner sebagai alat

pengumpul data. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X1), Citra Perusahaan (X2), dan Kepuasan Layanan (Y). Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang sedang atau telah berkunjung dan menikmati fasilitas yang disediakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 300 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Semua indikator dan item telah diuji validitas, realibilitas, dan normalitas dinyatakan valid, reliabel dan berdistribusi normal. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*Path Analysis*).

Menurut Sugiyono (2017: 85) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian. Untuk mengetahui hubungan kedua variable tersebut, maka di lakukan pengujian hipotesis dengan asumsi sebagai berikut:

1. Korelasi antara kualitas layanan dan citra perusahaan (uji -t)
 - $H_0 : r_{YX1} = 0$ Tidak terdapat korelasi antara kualitas layanan dan citra perusahaan
 - $H_a : r_{YX2} \neq 0$ Terdapat korelasi antara kualitas layanan dan citra perusahaan
2. Pengaruh parsial dari kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan (uji -t)
 - $H_0 : r_{YX1}, r_{YX2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh parsial antara kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan
 - $H_a : r_{YX1}, r_{YX2} \neq 0$ Terdapat pengaruh parsial antara kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan
3. Pengaruh simultan dari kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan (uji -F)
 - $H_0 : r_{YX1}, r_{YX2}, r_{YX2X1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh Simultan

antara kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan

- $H_a : r_{YX1}, r_{YX2}, r_{YX2X1} \neq 0$
Terdapat pengaruh simultan antara kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas untuk variabel kualitas layanan (X_1), Citra Perusahaan (X_2) dan Kepuasan Layanan (Y) dapat dilihat Tabel 1, 2, dan 3.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel X_1
(Kualitas Layanan)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,649	0,3	Valid
2	0,603	0,3	Valid
3	0,672	0,3	Valid
4	0,700	0,3	Valid
5	0,662	0,3	Valid
6	0,604	0,3	Valid
7	0,678	0,3	Valid
8	0,698	0,3	Valid
9	0,717	0,3	Valid
10	0,712	0,3	Valid
11	0,691	0,3	Valid
12	0,646	0,3	Valid
13	0,626	0,3	Valid
14	0,686	0,3	Valid
15	0,689	0,3	Valid
16	0,675	0,3	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan SPSS

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa untuk setiap butir pertanyaan pada variabel kualitas layanan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, artinya setiap butir pertanyaan pada instrumen kuesioner dinyatakan valid, sehingga item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti

Tabel 2. Uji Validitas Variabel X_2
(Citra Perusahaan)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,690	0,3	Valid
2	0,668	0,3	Valid
3	0,749	0,3	Valid
4	0,659	0,3	Valid
5	0,680	0,3	Valid
6	0,723	0,3	Valid
7	0,710	0,3	Valid
8	0,668	0,3	Valid
9	0,668	0,3	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan SPSS

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa untuk setiap butir pertanyaan pada variabel Citra Perusahaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, artinya setiap butir pertanyaan pada instrumen kuesioner dinyatakan valid, sehingga item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Y
(Kepuasan Layanan)

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,685	0,3	Valid
2	0,695	0,3	Valid
3	0,715	0,3	Valid
4	0,695	0,3	Valid
5	0,698	0,3	Valid
6	0,740	0,3	Valid
7	0,690	0,3	Valid
8	0,724	0,3	Valid
9	0,651	0,3	Valid
10	0,762	0,3	Valid
11	0,740	0,3	Valid
12	0,728	0,3	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan SPSS

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa untuk setiap butir pertanyaan pada variabel Kepuasan layanan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, artinya setiap butir pertanyaan pada instrumen kuesioner dinyatakan valid, sehingga item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reabilitas menggunakan bantuan program SPSS adalah sebagai berikut

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	r kritis	Ket
Kualitas Layanan	0,918	0,7	Reliable
Citra Perusahaan	0,863	0,7	Reliable
Kepuasan Layanan	0,910	0,7	Reliable

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan SPSS

Berdasarkan perhitungan reliabilitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS, diperoleh hasil pengujian bahwa $> 0,7$ sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data reliabel.

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil perhitungan dari 390 responden yaitu pada perhitungan menggunakan *one sample kolmogorov – smirnov* terdapat hasil Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov Smirnov		Ket
	F Hitung	F Tabel	
Kualitas Layanan	0,073	0,05	Distribusi Normal
Citra Perusahaan	0,107	0,05	Distribusi Normal
Kepuasan Layanan	0,179	0,05	Distribusi Normal

Sumber: Sumber: Data Primer

Tabel 5 menunjukkan bahwa semua variabel mengikuti sebaran data normal karena signifikansi α hitung semua variabel lebih dari 0,05 maka variabel di atas mengikuti distribusi normal.

Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penyebaran 300 kuisioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta didapatkan jumlah responden yang mengikuti jasa layanan terbesar adalah seorang pria

dengan persentase sebesar 59,0%, usia peserta rata – rata 17 sampai dengan 25 tahun dengan presentase 32.3%, di dominasi oleh pegawai swasta dengan presentase sebesar 55.9%, mempunyai penghasilan rata – rata 3 juta sampai dengan 5 juta dengan jumlah presentase sebesar 41.3%, lama menjadi pengguna jasa layanan lebih dari 12 bulan dengan jumlah presentase sebesar 74.0%, dan peminat program layanan paling banyak diminati adalah Jaminan Hari Tua (JHT) dengan rata – rata presentase sebesar 27.4%.

Korelasi Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan

Dari hasil pengolah data primer dengan SPSS, didapatkan bahwa koefisien korelasi antara kualitas layanan (X1) terhadap citra perusahaan (X2) adalah 0,852.

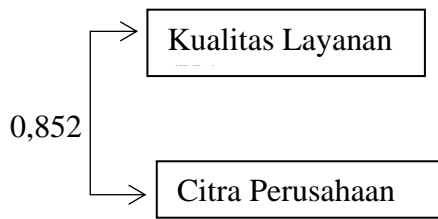
Tabel 6. Koefisien Korelasi X₁ dan X₂

Correlations			
		Kualitas Layanan	Citra Perusahaan
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	,852**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	300	300
Citra Perusahaan	Pearson Correlation	,852**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan SPSS

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh positif sangat kuat terhadap citra perusahaan (X2) dimana terdapat pada interval 0.80 – 1,00. Berdasarkan hasil analisis diperoleh Kolerasi tersebut dapat dilihat Gambar 1 sebagai berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan data

Gambar 1. Korelasi Variabel X₁ dengan X₂

Hasil Analisis Jalur

Berikut ini merupakan hasil dari analisis jalur yang ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,168	1,255		-,134	,894
1 Kualitas Layanan	,298	,036	,372	8,243	,000
Citra Perusahaan	,808	,063	,576	12,772	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan SPSS

Hasil analisis tersebut menunjukkan nilai koefisien jalur variabel kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan. Nilai-nilai koefisien jalur tersebut masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Layanan (X₁) terhadap Kepuasan Layanan (Y)

Tabel 8. Pengaruh Kualitas Layanan (X₁) terhadap Kepuasan Layanan (Y)

Variabel	Interpretasi Analisis Jalur	Perhitungan	Besarnya Pengaruh
Kualitas Layanan (X ₁)	Pengaruh Langsung ke Y	0,372 ²	0,140
	Pengaruh Tidak Langsung ke Y	0,372 x 0,852	0,182
	Jumlah		0,322

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Table 8 menunjukkan bahwa pengaruh variabel Citra Perusahaan

(X₁) terhadap Kepuasan Layanan (Y) sebesar 0,32 atau 32,2%.

Pengaruh Citra Perusahaan (X₂) terhadap Kepuasan Layanan (Y)

Tabel 9. Pengaruh Citra perusahaan (X₂) terhadap Kepuasan Layanan (Y)

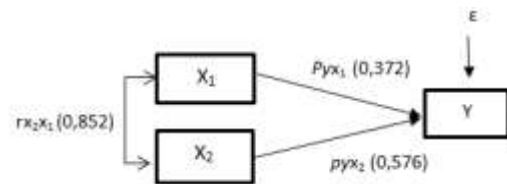
Variabel	Interpretasi Analisis Jalur	Perhitungan	Besarnya Pengaruh
Citra Perusahaan (X ₂)	Pengaruh Langsung ke Y	0,576 ²	0,331
	Pengaruh Tidak Langsung ke Y	0,372 x 0,852	0,182
	Jumlah		0,513

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa pengaruh variabel citra perusahaan (X₂) terhadap kepuasan layanan (Y) sebesar 0,513 atau 51,3%.

Pengaruh Kualitas Layanan (X₁) dan Citra Perusahaan (X₂) Terhadap Kepuasan Layanan (Y)

Rancangan analisis jalur variable kualitas layanan (X₁) dan citra perusahaan (X₂) terhadap kepuasan layanan (Y) dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Hasil pengolahan data

Gambar 2. Koefisien Jalur Variabel X₁ dan X₂ terhadap Y

Berdasarkan Gambar 2, menunjukkan bahwa besaran derajat asosiatif atau koefisien jalur variable citra perusahaan (X₂) (0,576) lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan (X₁) (0,372), artinya citra perusahaan (X₂) lebih berpengaruh terhadap kepuasan layanan (Y). Adapun persamaan jalurnya adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Pengaruh Kualitas layanan (X_1) dan Citra Perusahaan (X_2) Terhadap kepuasan layanan (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Subtotal Pengaruh
			X1	X2	
Kualitas layanan	0,372	0,140	---	0,182	0,322
Citra perusahaan	0,576	0,331	0,182	---	0,513
Total Pengaruh					0.835
Pengaruh Variabel lain ϵ Epsilon					0.165

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tabel 10 menunjukkan bahwa total pengaruh yang disebabkan kualitas layanan (X_1) dan citra perusahaan (X_2) terhadap kepuasan layanan (Y) yaitu sebesar 0,835 atau 83,5%. Adapun pengaruh variabel lain diluar model adalah sebesar $1 - 0,835 = 0,165$ atau 16,5%.

PEMBAHASAN

Korelasi Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan

Korelasi antara Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan memiliki nilai koefisien sebesar 0,852 atau 85,2% dan mempunyai tingkat Korelasi yang sangat kuat searah karena nilainya positif yang interval koefisiennya terdapat pada kategori sangat kuat, Sugiyono (2015: 184). Karena jika salah satu variabel meningkat atau menurun, maka variabel lainnya akan ikut berubah, ini menunjukkan suatu yang kuat dan searah. Hal ini diperkuat pada penelitian Resti Julia dan Kasmiruddin (2015: 2) Reputasi dari sebuah perusahaan didefinisikan dari sebuah persepsi atas kualitas yang berkaitan dengan perusahaan. Sebuah perusahaan juga dapat mempengaruhi pembelian sebuah produk atau jasa, sebab pembelian produk dan jasa tidak hanya dipengaruhi pelayanan itu sendiri, tetapi faktor citra perusahaan tersebut ikut berpengaruh. Sedangkan menurut Mutminah (2017: 205) untuk membentuk citra yang baik, perusahaan

harus membangun nama baik dan reputasi serta menguatkan kualitas layanannya

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan layanan

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0.322 atau 32,2%. Artinya Kualitas layanan (X_1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan layanan (Y). Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan layanan diperkuat dengan pendapat (Fandy Tjiptono, 2009: 60), apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan

Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,513 atau 51,3%. Artinya citra perusahaan (X_2) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan layanan (Y). Adanya pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan layanan ini diperkuat oleh pendapat menurut Rhenald Kasali (2009:30) Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberi manfaat lebih bagi orang lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Nilai Koefisien korelasi antara kualitas layanan (X_1) terhadap citra perusahaan (X_2) adalah 0.852. artinya angka ini menunjukkan bahwa korelasi kualitas layanan terhadap citra perusahaan BPJS ketenagakerjaan adalah sangat kuat dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas layanan maka akan menekan citra perusahaan sebesar 85,2%
2. Diketahui terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas layanan terhadap kepuasan layanan sebesar 32,2%, sehingga hipotesis kualitas layanan

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan terbukti. Selanjutnya terdapat pengaruh partial citra perusahaan terhadap kepuasan layanan sebesar 51,3% sehingga hipotesis citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan terbukti

3. Diketahui terdapat pengaruh simultan kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan layanan pada BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta secara signifikan 83,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan memiliki kontribusi terhadap kepuasan layanan. Sedangkan sisanya sebesar 16,5% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil analisis dapat disarankan bahwa:

1. Pada kualitas layanan perusahaan harus terus mengembangkan dan mengedukasi peserta mengenai kemudahan akses informasi masih belum tersebar luas di masyarakat oleh karena itu perusahaan masih perlu mensosialisasikan aplikasi BPJSTKU dan terus mengembangkan website resmi untuk mendapatkan informasi, terlebih proses klaim yang diajukan masih terlalu lama dari tanggal pengajuan, dan kemudahan komplek masih menjadi kendala di pengguna layanan, oleh karena itu perusahaan harus terus melakukan perbaikan kecepatan klaim karena sangat berpengaruh pada kepuasan layanan, kebutuhan pengguna, dan efisiensi waktu. Agar peserta dapat memiliki akun BPJSTKU untuk dapat mengakses segala bentuk informasi, e-klaim, mengetahui prosedur dan lain sebagainya perusahaan dapat melakukan broadcast pesan singkat, pemasangan x-banner mengenai keuntungan menggunakan aplikasi dan ajakan secara langsung kepada peserta

untuk mengunduh aplikasi BPSJTKU dan menjelaskan kelebihan yang diberikan apabila menggunakan aplikasi tersebut

2. Walaupun citra perusahaan sudah dinilai baik, tapi peserta BPJS masih menganggap perlu meningkatkan kembali sikap pegawai mulai dari penjaga parkir, pesuruh kantor, satpam, dan juga karyawannya serta masih diperlukannya tingkat pelayanan yang prima terlebih apabila peserta sedang mengurus kepesertaannya ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta, untuk itu tidak hanya karyawan yang perlu diperhatikan dalam hal tapi perlu juga di adakannya pendidikan *softskill/ training* yang di berlakukan untuk pengurus kantor satpam dan tukang parkir agar dapat memberikan pelayanan secara prima dan terus membangun citra perusahaan yang baik dimata peserta layanan
3. Kualitas layanan merupakan faktor yang mempengaruhi citra perusahaan, maka dari itu kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan mencerminkan citra perusahaan tersendiri. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa layanannya maka citra perusahaan BPJS Ketenagakerjaan semakin baik. Maka dari itu perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dengan terus mengikuti teknologi yang terus berkembang sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan,

REFERENSI

- Asrullah, Andi A. 2017. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Maxcell*

- Kendari. Skripsi. Kendari: Universitas Halu Oleo
- Chih-Tung Hsiao. 2008. *A Study of Service Quality in Public Sector*. International Journal of Electronic Business Management. Vol. 6, No. 1, pp. 29-37
- Kotler & Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 & 2. Alih bahasa oleh Bob Sabran. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke empat, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Michael B.P, Lotje K, Willem A.T. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado*. Jurnal Manajemen. Vol.2 No.3. ISSN 2303-1174
- Mutminah. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 10 No. 2 September 2017: 201-216
- Selvy N, Srikandi K, Andriani K. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 6 No. 2 Desember 2013
- Sugianto, La Ode. *Antecedent And Konsekuensi Word Of Mout*, Jurnal manajemen. Volume 4, Nomor 1, Juni 2016, 155 - 178P-ISSN: 2355-0228, E-ISSN: 2502-8316
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ratih Hurriyati. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ke enam. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Widiono, Ery dan Darmastuti, Ismi. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Body Repair Mobil Rapi Glass Semarang*. Thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis

UNDANG – UNDANG

- Pemerintah Indonesia. 2004. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 yang mengatur tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Lembar Negara RI tahun 2004 No. 16, Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 2011. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang mengatur tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembar Negara RI tahun 2011 No. 49, Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik. Lembar Negara RI tahun 2009 No.46. Sekretariat Negara. Jakarta.