



Hal Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KEPERCAYAAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
PANAM KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

FITRI WULANDARI

12070120761

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKUTLAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2024



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FITRI WULANDARI
 NIM : 12070120761
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : IX (SEMBILAN)
 JUDUL : PENGARUH PENANGANAN KELUHAN,
 KEPERCAYAAN, DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PESERTA
 PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
 PANAM KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING

FAKHRURROZI, SE, MM
 NIP. 19670725 200003 1 002

MENGETAHUI :

DEKAN
 FAKULTAS EKONOMI
 DAN ILMU SOSIAL



Dr. H. MAHYARNI, S.E., MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI
 S1 MANAJEMEN

ASTUTI MEFLINDA, SE, MM
 NIP. 19720513200701 2 018



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Wulandari
 Nim : 12070120761
 Program Studi : S1 Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 25 November 2024

TIM PENGUJI

Ketua
 Dr. Hariza Hasyim SE.,M.Si
 NIP. 19760910 200901 2 003

Sekretaris
 Muklis SE.,MM
 NIP. 19861126 201503 1 004

Penguji 1
 Dr. Dony Martias SE.,MM
 NIP. 19760306 200710 1 004

Penguji 2
 Ferizal Rachmat SE., MM
 NIP. 19750216 201411 1 001



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitri Wulandari
 NIM : 12070120761
 Tempat/Tgl. Lahir : Muarasipongi, 20 Desember 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu sosial
 Prodi : Manajemen

Judul Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~Karya Ilmiah~~ lainnya*:

Pengaruh Penanganan keluhan, Kepercayaan dan
customer Relationship Management Terhadap
Keuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan
cabang Panam kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~Karya Ilmiah~~ lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~Karya Ilmiah~~ lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~(Karya Ilmiah~~ lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 6 Desember 2024
 Yang membuat pernyataan



NIM : 12070120761

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KEPERCAYAAN, DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PANAM KOTA PEKANBARU

OLEH :

FITRI WULANDARI
 12070120761

Penelitian ini dilakukan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa Pengaruh Penanganan Keluhan Kepercayaan, dan Customer Relationship Management. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis kuantitatif tentang pengaruh antar variabel. Data penelitian dianalisis menggunakan SPSS versi 24. Sampel dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam berjumlah 100 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan, dan Customer Relationship Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta, sedangkan Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,781 atau 78% menunjukkan bahwa variabel Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 78% terhadap Kepuasan Peserta. Sedangkan sisanya sebesar 22% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan yang sama tanpa izin dari penulis.
 - a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan lainnya yang sejenis tanpa izin penyalin, pengutip, atau pihak lain yang berhak dan/atau menyalin, mengutip, atau melakukan tindakan lainnya yang sejenis.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMPLAINT HANDLING, TRUST, AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON PARTICIPANT SATISFACTION AT THE BPJS EMPLOYMENT OFFICE PANAM BRANCH PEKANBARU CITY

BY:

FITRI WULANDARI
12070120761

This research was conducted at the BPJS Ketenagakerjaan Panam Branch Pekanbaru City. The purpose of this study was to analyze the Influence of Complaint Handling, Trust, and Customer Relationship Management. The data collection technique used a questionnaire. The type used in this study is a quantitative type about the influence between variables. The research data was analyzed using SPSS version 24. The sample in this study was 100 participants of the BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam Branch, using the purposive sampling method. Based on the results of this study, it shows that Complaint Handling, and Customer Relationship Management have a positive and significant effect on Participant Satisfaction, while Trust has no effect on Participant Satisfaction. The results of the Determination Coefficient (R²) show that the R square value of 0.781 or 78% indicates that the variables Complaint Handling, Trust, and Customer Relationship Management as a whole have an influence of 78% on Participant Satisfaction. While the remaining 22% is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: *Complaint Handling, Trust, dan Customer Relationship Management*

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sebagai uswatun khasanah dalam hidup yang telah menuntun matanya dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Alhamdulillah hirabbil 'alamin penulis telah menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Suatu kehormatan bagi penulis untuk mempersembahkan yang terbaik kepada kedua orang tua, kedua orang tua, seluruh keluarga dan juga pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Cinta pertama Ayahanda tercinta Nurdin, dan pintu surgaku Ibunda tersayang Zuraida yang tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Terimakasih atas segala pengorbanan dan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tulus kasih yang diberikan demi kesuksesan anaknya. semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu Aamiin Ya Robbal Alamin.

Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf.

Ibu Dr. Mahyarni. SE. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, Bapak DR. Mahmuzar, SH, MH selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.

4. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi S1 Manajemen dan Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Sekretaris Prodi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.

5. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal dan Skripsi sekaligus menjadi inspirasi bagi penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikab arahan, bimbingan dan saran-sarannya yang sangat penting kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

6. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.

7. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan bekal dan ilmu yang bermanfaat.

8. Seluruh staf akademik dan tata usaha serta staf jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.

9. Adik-adikku tersayang Aldi Anshori dan Nurul Hidayah yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan kepada penulis.

10. Seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini.

11. Terakhir untuk diri saya sendiri, Fitri Wulandari. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah serta senantiasa menikmati segala proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Semoga semua bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan menjadi amal yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru.

Fitri Wulandari
NIM. 12070120761

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Pemasaran	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.2 Pemasaran Jasa.....	13
2.2.1 Pengertian Jasa.....	13
2.2.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	14
2.2.3 Karakteristik Jasa	14
2.3 Perilaku Konsumen	16
2.4 Kepuasan Konsumen.....	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2 Aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ...	17
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.4.6 Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Menurut Pandangan Islam.....	21
2.5 Penanganan Keluhan.....	22

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.1 Pengertian Penanganan Keluhan.....	22
2.5.2 Jenis-Jenis Keluhan.....	23
2.5.3 Faktor- Faktor Keluhan.....	24
2.5.4 Indikator Penanganan Keluhan.....	24
2.6 Kepercayaan.....	26
2.6.1 Pengertian Kepercayaan.....	26
2.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	26
2.6.3 Indikator Kepercayaan.....	27
2.7 <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.7.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.7.2 Indikator CRM (<i>Customer Relationship Management</i>)....	29
2.8 Penelitian Terdahulu.....	31
2.9 Kerangka Pemikiran.....	37
2.10 Konsep Operasional Variabel.....	39
2.11 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	43
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.2.1 Data Primer.....	43
3.2.2 Data Sekunder.....	44
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi Penelitian.....	44
3.3.2 Sampel Penelitian.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1 Kuisioer (Angket).....	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
3.5.1 Teknik Pengukuran Data.....	46
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	47
3.5.3 Analisis Kuantitatif.....	47
3.6 Uji Kualitas Data.....	47
3.6.1 Uji Validitas.....	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.2 Uji Reliabilitas	47
3.7 Uji Asumsi Klasik	48
3.7.1 Uji Normalitas	48
3.7.2 Uji Multikolinearitas	48
3.7.3 Uji Autokorelasi	49
3.7.4 Uji Heteroskedestisitas.....	49
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.9 Uji Hipotesis.....	51
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	51
3.9.2 Uji Simultan (Uji f).....	52
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	54
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	54
4.2 Logo Perusahaan.....	57
4.3 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	58
4.4 Fungsi dan Tugas Pokok BPJS Ketenagakerjaan.....	58
4.5 Kewajiban BPJS Ketenagakerjaan.....	59
4.6 Struktur Organisasi.....	60
4.7 Program BPJS Ketenagakerjaan	68
4.8 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	73
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
5.1 Hasil Penelitian	74
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	74
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Peserta	77
5.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Peserta	77
5.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	78

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2 Deskripsi Variabel	79
5.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Penanganan Keluhan.....	79
5.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Kepercayaan	81
5.2.3 Analisis Deskripsi Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	82
5.2.4 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta	85
5.3 Uji Kualitas Data.....	88
5.3.1 Uji Validitas.....	88
5.3.2 Uji Reliabilitas	90
5.4 Uji Asumsi Klasik	91
5.4.1 Uji Normalitas.....	91
5.4.2 Uji Multikolinieritas.....	92
5.4.3 Uji Autokorelasi	94
5.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	95
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	97
5.6 Uji Hipotesis.....	99
5.6.1 Uji Parsial (Uji T).....	99
5.6.2 Uji Simultan (Uji F)	101
5.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	102
5.7 Pembahasan.....	106
5.7.1 Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru	103
5.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru.....	104
5.7.3 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru.....	106
5.7.4 Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Peserta	107



UIN SUSKA RIAU

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 108

6.1 Kesimpulan 108

6.2 Saran..... 109

DAFTAR PUSTAKA

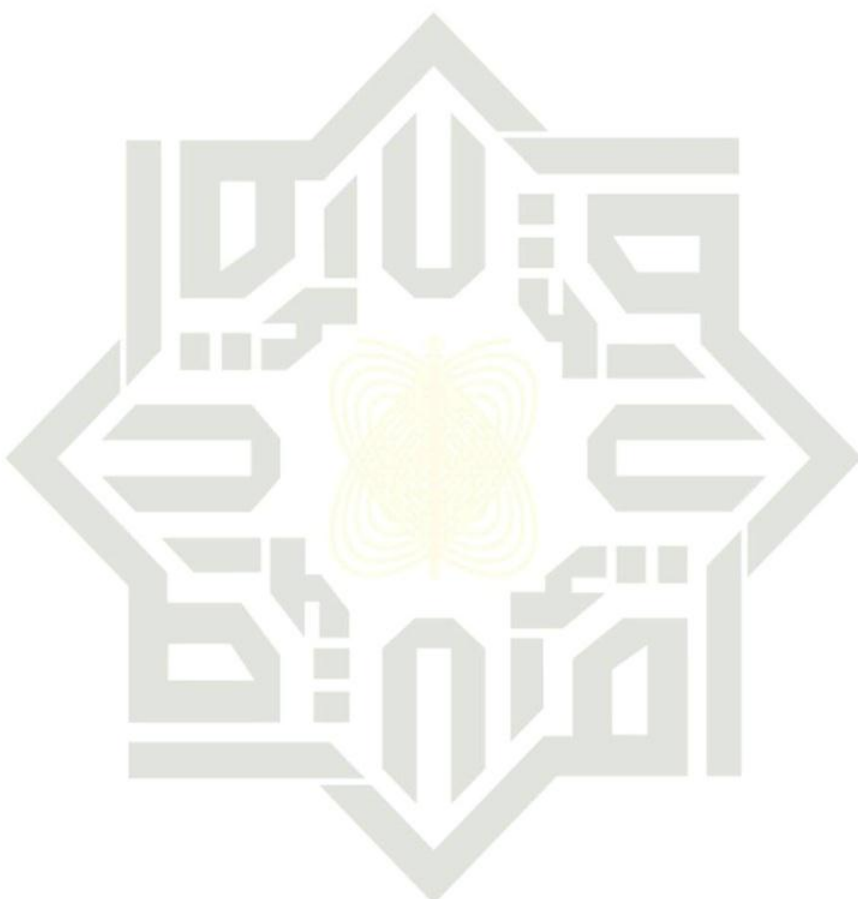
LAMPIRAN

Hak Cipta dan Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta.....	3
Rekap Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam.....	4
Penelitian Terdahulu	31
Konsep Operasional Variabel.....	39
Hasil Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Hasil Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	75
Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Hasil Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Kategori Peserta	77
Hasil Statistik Deskriptif Berdasarkan Lama Menjadi Peserta.....	77
Hasil Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan	78
Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Penanganan Keluhan	79
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan.....	81
Rekapitulasi Tanggapan Mengenai CRM	82
Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Kepuasan Peserta.....	85
Hasil Uji Validitas	88
Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Uji Multikolinieritas.....	93
Uji Autokorelasi.....	94
Uji Heteroskedastisitas.....	96
Analisis Regresi Linier Berganda	97
Hasil Uji Parsial (Uji T).....	99
Hasil Uji Simultan (Uji F).....	101
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Layanan Pengaduan BPJS Ketenagakerjaan	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1	Logo Perusahaan	57
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	61
Gambar 5.1	Histogram Normallitas	91
Gambar 5.2	<i>P-P Plot Of Regression standardized residual</i>	92
Gambar 5.3	Uji Heteroskedastisitas	95



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era globalisasi perekonomian dunia saat ini, peranan tenaga kerja dalam dunia perdagangan sangat penting. Demikian pula keberadaan setiap perusahaan dalam sistem perekonomian Indonesia. Mengingat pentingnya kedudukan tenaga kerja dalam proses pembangunan ekonomi, tentu sudah semestinya kesejahteraan tenaga kerja perlu mendapat perlindungan dan peningkatan kesejahteraan yang baik. Sering perkembangan perekonomian yang semakin maju banyak perusahaan yang berdiri dan bergerak dalam berbagai sektor bidang usaha.

Demikian pula dengan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi. Keberadaan perusahaan tersebut tentu tidak terlepas dari peran serta masyarakat maupun tenaga kerja yang ikut ambil alih bagian sebagai nasabah dari perusahaan tersebut sebab mereka di ibaratkan sebagai jantungnya perusahaan asuransi karena nasabah memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan suatu perusahaan.

Semakin banyak nasabah asuransi diyakini merupakan keberhasilan suatu perusahaan, selain itu dilihat dari segi pengguna jasa asuransi (nasabah), perusahaan wajib memberikan pelayanan yang sesuai sebagai imbalan atau perhatian atas kerjasama antar pihak asuransi maupun pihak pengguna jasa asuransi. Dewasa ini, Perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dulunya

bernama JAMSOSTEK namun sekarang berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan ini merupakan perusahaan asuransi yang berkaitan dengan asuransi jiwa dan menyangkut masalah keuangan, kematian, kesehatan atau kecelakaan kerja bagi nasabahnya. Mempunyai cita-cita untuk menjadi perusahaan asuransi terbaik.

Program jaminan sosial tenaga kerja adalah program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja dengan tujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sebagai penyedia layanan publik yang memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan perlindungan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan harus memastikan kepuasan nasabahnya, yang terdiri dari para peserta tenaga kerja dan perusahaan pemberi kerja. Kepuasan nasabah ini sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap reputasi perusahaan.

Kepuasan peserta juga dapat ditentukan oleh Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dapat menjamin kelangsungan hidup karyawan. Kepuasan peserta adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2016).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa meningkatkan kepuasan peserta secara langsung dapat dipengaruhi oleh program jaminan sosial yang diikuti oleh seorang pekerja itu sendiri. Kepuasan peserta dapat mempengaruhi pemikiran individu yang dialami peserta serta dapat berpengaruh pada fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, persepsi terhadap kewajaran dan keadilan serta pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Manfaat dari program dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan Bagi Peserta

Kategori Kepesertaan	Program BPJS Ketenagakerjaan	Manfaat
Penerima Upah	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	Menerima Perawatan dan pengobatan sesuai kebutuhan medis, santunan berupa uang dan Program Kembali Bekerja atau Return to work
	Jaminan Kematian (JKM)	1. Santunan kematian 2. Biaya pemakaman 3. Santunan berkala selama 24 bulan
	Jaminan Hari Tua (JHT)	Menerima uang tunai pada saat memasuki usia tua atau terjadi cacat total tetap atau meninggal dunia
	Jaminan Pensiun (JP)	Menerima uang tunai setiap bulan apabila peserta memasuki usia pensiun, cacat total atau meninggal dunia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bukan Penerima Upah	Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)	1. Bantuan uang tunai 2. Pelatihan kerja 3. Informasi lowongan kerja
	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	Menerima pelayanan kesehatan (perawatan dan pengobatan) sesuai kebutuhan medis dan santunan berupa uang
	Jaminan Kematian (JKM)	1. Santunan Kematian 2. Biaya pemakaman 3. Santunan berkala 24 bulan
	Jaminan Hari Tua (JHT)	Menerima uang tunai pada saat memasuki usia tua atau terjadi cacat total tetap atau meninggal dunia

Sumber Data: BPJS Ketenagakerjaan

Perkembangan jumlah peserta yang mendaftar program jaminan sosial ketenagakerjaan kantor cabang Pekanbaru Panam dari tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Rekap Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam

Periode	Jumlah Peserta	Persentase Pertumbuhan (%)
2019	74,150	15%
2020	93,638	18%
2021	103,948	20%
2022	111,534	22%
2023	126,467	25%

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam

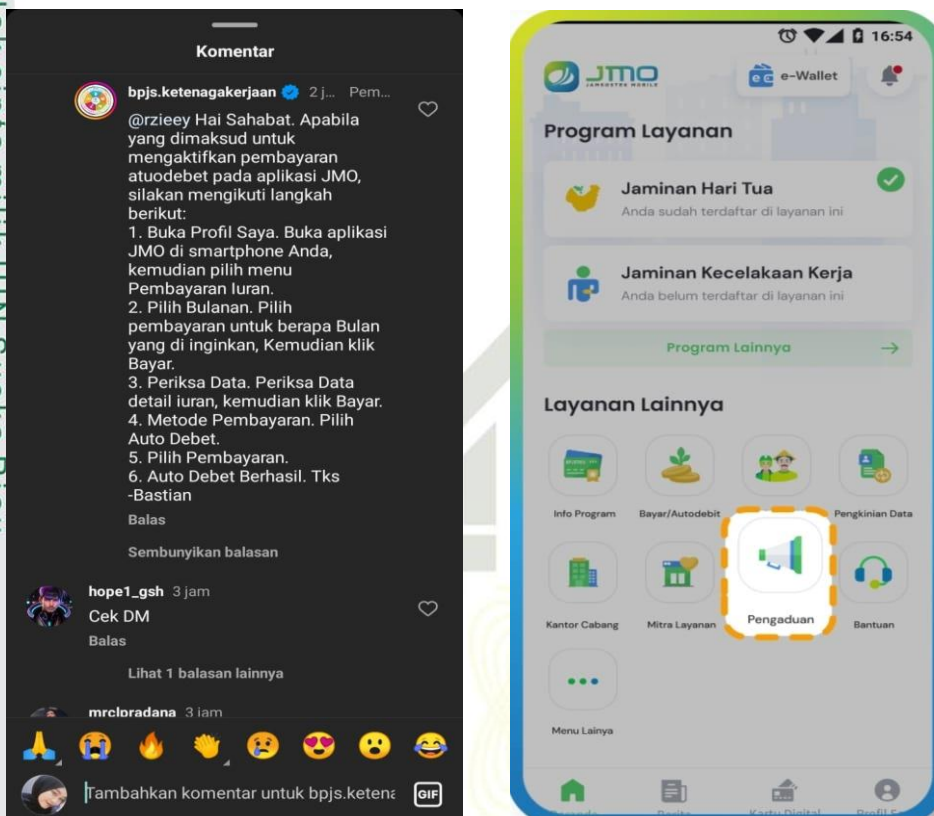
Masyarakat masih mengeluhkan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terutama pada sisi kepesertaan dan pemberian hak jaminan sosial dan klaim manfaat. Keluhan masyarakat ini berhubungan dengan tata kelola dana BPJS Ketenagakerjaan serta sistem pelayanannya. (ombudsman.go.id)

Jika keluhan tidak ditangani dengan baik dapat menurunkan kepercayaan nasabah dan berpengaruh negatif terhadap hubungan jangka panjang antara BPJS Ketenagakerjaan dan pesertanya. Oleh karena itu diperlukan solusi yang tepat dalam menangani keluhan yang dihadapi oleh pelanggan. Penanganan keluhan dapat mengubah pelanggan yang sebelumnya mengalami ketidakpuasan menjadi puas. Proses penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan secara optimal tentunya akan memberi kepuasan dalam benak pelanggan karena perusahaan telah memberikan pelayanan atas harapan pelanggan untuk mendapatkan solusi atas ketidakpuasan.

BPJS Ketenagakerjaan menyediakan ruang untuk menampung semua keluhan peserta salah satunya melalui aplikasi JMO dan juga melalui media sosial instagram. BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan layanan *call center* yang dimanfaatkan untuk membantu dalam mendapatkan informasi lengkap ataupun menyampaikan kendala. *Call center* BPJS Ketenagakerjaan dengan nomor telepon yang dihubungi adalah 175. Tidak hanya telepon peserta juga bisa menggunakan layanan media sosial untuk mendapatkan informasi ataupun keluhan atas layanan yang digunakan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.1
Layanan Pengaduan BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: @BPJS Ketenagakerjaan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul dari hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menghasilkan kepercayaan pada perusahaan yang menawarkan produk dan juga layanan. Semakin banyak kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu produk, maka kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk yang dimilikinya juga semakin kuat (Tjiptono,2012).

Mempertahankan pelanggan dan membangun kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari suatu perusahaan, untuk itu diperlukan adanya sistem manajemen hubungan pelanggan yang efektif dan dapat mengembangkan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebuah kegiatan yang berfokus pada pelanggan dengan dukungan sumber daya manusia dan pelayanan yang berkualitas. Melalui pengelolaan hubungan pelanggan perusahaan mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan demikian dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pada Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Christian Victor, Rolinsulu Jopie Jorie dan Jacky tentang Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA TBK. di Manado dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *Customer Relationship Management* dan Kepercayaan masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anindhya Budiarti tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zainatun Mastura, Azharsyah Ibrahim dan Syahriyal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Aceh Syariah in Banda Aceh) dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KEPERCAYAAN, DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PANAM KOTA PEKANBARU”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Penanganan Keluhan berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru?
3. Apakah *Customer Relationship Management* berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru?
4. Apakah Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah Penanganan Keluhan berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah Kepercayaan berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *Customer Relationship Management* berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru
4. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru

4.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, peneliti berharap supaya penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi serta menambah wawasan ataupun pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi Peneliti

Untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan di perguruan tinggi khususnya ilmu-ilmu yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

Bagi Perusahaan

Untuk membantu perusahaan dalam mengetahui pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Peserta sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan khususnya yang berkaitan dengan konsumen.

3. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun susunan dari penelitian ini secara sistematis adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahulu yang membahas serta menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penellitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis membahas teori yang berhubungan dengan setiap variabel pada penelitian serta mencantumkan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas dan menguraikan hasil-hasil penelitian dari permasalahan sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis memaparkan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan serta saran yang dianggap perlu untuk meningkatkan kepuasan konsumen dimasa yang akan datang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pemasaran

2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut **Hasibuan (2016)**, manajemen diartikan sebagai sebuah gabungan antara ilmu dan seni pengaturan sumberdaya perusahaan. Sebagai sebuah ilmu, manajemen merupakan konsepsi yang mencakup prinsip-prinsip pengelolaan yang dapat diterapkan secara universal. Sedangkan pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Sebelum melakukan strategi pemasaran, pemasar terlebih dahulu mempelajari bagaimana perilaku konsumen. Hal ini berguna untuk mengetahui produk dan jasa apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen (**Sumarwan & Tjiptono, 2018**).

1. Aspek Pokok Pemasaran

Menurut **Tjiptono & Diana (2016)** aspek pokok pemasaran meliputi beberapa hal antara lain:

- a. Pemasaran berkenaan dengan upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b. Pemasaran mencakup pertukaran, dimana pemasar dan pelanggan saling memberikan sesuatu yang bernilai, sehingga masing – masing pihak mendapatkan manfaat spesifik
- c. Pemasaran membutuhkan keputusan menyangkut 4P (*Product, Price, Place dan Promotion*)

- d. Pemasaran dapat dilakukan oleh individu atau organisasi
- e. Pemasaran berlangsung dalam berbagai *setting*
- f. Pemasaran membentuk proses menciptakan nilai bagi pelanggan

2. Fungsi Pemasaran

Menurut **Tjiptono & Diana (2016)** fungsi pemasaran adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Membantu perusahaan menjalin relasi jangka panjang saling menguntungkan dengan pelanggan sasaran serta memvalidasi aliran produk secara efektif dan efisien dalam rantai pasokan.

b. Bagi konsumen

Memfasilitasi proses pembelian melalui penyediaan pilihan produk dan jasa, informasi mengenai pilihan-pilihan tersebut, ketersediaan produk dilokasi dan virtual yang nyaman dan mudah diakses, serta layanan pra-pembelian, saat pembelian hingga purnabeli.

c. Bagi Masyarakat Luas

Pemasaran berkontribusi lewat aktivitas tanggung jawab sosial perusahaan. Kontribusi ini bermanfaat bagi para *stakeholder*. Mulai dari karyawan, pelanggan, hingga masyarakat pada umumnya.

2.2 Pemasaran Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Menurut **William J. Stanton (2021)** jasa didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk

memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Menurut Valarie A. Zeithaml (2021) Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.

2.2.2 Pengertian Pemasaran Jasa

Menurut **Kotler dan Keller (2016)** pemasaran jasa adalah sebuah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat non fisik dan tidak dapat menghasilkan suatu kepemilikan apapun. Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan pemasaran jasa berfungsi sebagai kegiatan proses sosial dan manajerial yang mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkannya dengan melalui penciptaan sebuah penawaran.

2.2.3 Karakteristik Jasa

Kotler dan Keller (2017) menyatakan bahwa karakteristik jasa antara lain

1. Tidak Berwujud (*Intangible*)

Jasa berbeda dengan produk fisik, dimana jasa tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dikecup, dan dirasakan. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen jasa akan mengambil kesimpulan mengenai mutu jasa tersebut melalui tampilan fisik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol-simbol, dan harga.

2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan, didistribusikan lewat berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi.

3. Bervariasi (*Variability*)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan. Kualitas jasa yang dihasilkan berfluktuasi sehingga memberikan ketidaksamaan dalam kepuasan. Jadi hasil yang didapat dari waktu ke waktu dan hanya dapat dibedakan lebih baik atau lebih buruk.

4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. Keadaan tidak tahan lamanya jasa menyebabkan jasa yang tersedia pada saat ini tidak dapat digunakan atau dijual pada masa yang akan datang.



2.3 Perilaku Konsumen

Menurut **Tjiptono (2014)**, Perilaku konsumen merupakan proses terjadinya keputusan diambil setelah individu atau konsumen mengevaluasi, memperoleh, menggunakan dan mengatur barang dan jasa yang akan dikonsumsi. Sedangkan menurut **Kotler & Keller, (2016)**, perilaku konsumen merupakan perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga yang membeli produk untuk konsumsi personal.

2.4 Kepuasan Konsumen

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut **Kotler dan Keller (2017)**, Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut **Halim et al (2021)**, Kepuasan Pelanggan merupakan evaluasi awal dan kinerja actual jasa layanan yang dipersepsikan setelah layanan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut **Fatihudin dan Anang (2019)** Kepuasan Pelanggan adalah pengukuran sejauh mana perbandingan antara harapan pelanggan atau pengguna terhadap produk atau jasa yang diterima. Menurut **Tjiptono (2015)** Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Ria Octavia (2019) mendefinisikan kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara anggapan terhadap hasil kinerja baik merasa senang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ataupun kecewa, dimana keputusan sama seperti penilaian sesudah menggunakan alternatif yang dipilih paling tidak menepati atau melampaui harapan.

2.4.2 Aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Aspek yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan secara lebih efektif dan dapat melebihi harapan awal pelanggan dipaparkan sebagai berikut (Rivai dkk, 2017) :

a. *Warranty Costs*

Persentase penjualan sering kali digunakan oleh beberapa perusahaan untuk menangani *warranty cost*. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasa dikarenakan perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk mereka.

b. Penanganan Komplain dari Pelanggan

Perusahaan sering kali terlambat dalam menyadari atau menangani komplain dari pelanggan. Komplain dari pelanggan harus segera diatasi untuk mencegah *customer defection*.

c. *Market Share*

Market share merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Pengukuran *market share* berada pada kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.

d. *Costs of Poor Quality*

Costs of Poor Quality dapat bernilai memuaskan apabila biaya untuk *defecting customer* dapat diperkirakan.

e. *Industry Reports*

Industry Reports adalah laporan dari perusahaan yang paling adil, paling akurat dan sangat diharapkan. Melalui laporan ini, akan terlihat hasil kinerja dalam kurun waktu tertentu. Sehingga dapat menjadi evaluasi untuk dapat memuaskan pelanggan.

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem penyediaan produk baik barang maupun jasa yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, serta dapat meminimalkan biaya dari waktu. Menurut **Kotler dan Keller (2014)** untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan pada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan.

b. *Chots/mystery shopping*

Menjadi pelanggan potensial perusahaan pesaing. Tujuannya untuk menggali informasi mengenai kekuatan dan informasi perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing

c. *Los Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa, agar perusahaan dapat mengetahui permasalahan dan segera memperbaikinya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

2.4.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut **Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra (2011)** yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

a. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen dapat menciptakan kepuasan konsumen.

b. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

c. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

e. Pelayanan Karyawan

Pelayanan Karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan.

f. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

g. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian suasana meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

2.4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut **Hawkins dan Lonney (2014)** kepuasan pelanggan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kesesuaian Harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
- b. Minat Berkunjung Kembali
Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
- c. Kesediaan Merekomendasikan
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

2.4.6 Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Menurut Pandangan Islam

Dilihat dari pandangan islam mengenai layanan, dimana islam juga menerangkan bahwa berikanlah pertolongan yang baik niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala) nya. Semua sangat jelas diterangkan dalam surah An-Nisa ayat 85-86 yang berbunyi :

مَنْ يَشْفَعْ شَفْعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِّنْهَا ۗ وَمَنْ يَشْفَعْ شَفْعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ مِّنْهَا ۗ وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ مُّقْتَدِبًا

Artinya : Maka barang siapa memberikan pertolongan dengan pertolongan yang baik, niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala)nya. Dan barang siapa memberikan pertolongan dengan pertolongan yang buruk niscaya dia akan memikul bagian dari (dosa)nya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu (ayat 85).

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya : Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu, yang sepadan) dengannya. Sungguh Allah memperhitungkan segala sesuatu (ayat 86).

Dapat kita lihat bahwa seorang pemberi jasa hendaklah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada penerima jasa, tentunya dengan demikian perusahaan dapat mempertahankan dan menanamkan citra yang baik tentang perusahaan kepada konsumen mereka. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya akan membuat konsumen merasa puas terhadap kualitas dari perusahaan, baik berupa produk ataupun jasa.

Kesediaan dalam memberikan perhatian dan kesediaan membantu pelanggan akan meningkatkan persepsi positif serta sikap positif pelanggan terhadap layanan perusahaan. Hal ini tentunya akan menimbulkan rasa senang, puas serta akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

2.5 Penanganan Keluhan

2.5.1 Pengertian Penanganan Keluhan

Menurut **Kotler (2017)** bahwa penanganan keluhan adalah suatu usaha dari perusahaan yang mendorong pelanggan yang kecewa untuk melakukan pengaduan dan juga memampukan karyawan untuk memulihkan situasi saat itu juga, sehingga akan memperoleh pendapatan yang lebih

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi dan laba yang lebih besar dibandingkan perusahaan-perusahaan yang tidak memiliki pendekatan sistematis untuk mengatasi kegagalan produk/layanan.

Menurut **Mudie dan Pirrie, (2020)** penanganan keluhan merupakan cara efektif untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Menurut **Nur (2020)**, penanganan keluhan merupakan bagian dari kualitas perusahaan dalam melakukan pelayanan, dan merupakan tolak ukur kinerja perusahaan.

2.5.2 Jenis-Jenis Keluhan

Menurut **Fandy Tjiptono (2014)** jenis keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. *Active Complainers*, yaitu pelanggan yang memahami haknya, asertif, percaya diri, dan tahu persis menyampaikan komplain. Jika harapan mereka terhadap layanan tidak terpenuhi, mereka akan menyampaikan komplainnya ke perusahaan yang bersangkutan.
2. *Inactive Complainers*, yaitu mereka yang lebih senang menginformasikan keluhan kepada orang lain (teman, keluarga, dan rekan kerja) ketimbang langsung ke perusahaan bersangkutan.
3. *Hyperactive Complainers*, yaitu mereka yang tetap komplain tentang apapun. Versi ini bisa disebut sebagai *chronic complainer* yang terkadang bersikap kasar dan agresif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.3 Faktor- Faktor Keluhan

Menurut **Fandy Tjiptono (2014)** sejumlah faktor yang menyebabkan seseorang melakukan komplain yaitu:

1. Penting tidaknya konsumsi yang dilakukan, seperti menyangkut derajat kebutuhan produk bagi pelanggan, harga, waktu yang diperlukan untuk pemakaian produk, dan sosial visibility.
2. Pengetahuan dan pengalaman, seperti besaran membeli sebelumnya, pengetahuan tentang produk, kesan terhadap kapasitas dan pengalaman komplain sebelumnya.
3. Tingkat kesusahan untuk memperoleh kompensasi, termasuk jangka waktu penanganan masalah, gangguan terhadap aktivitas rutin dan biaya.
4. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

2.5.4 Indikator Penanganan Keluhan

Menurut **Tjiptono (2020)** indikator penanganan keluhan menggunakan empat aspek penting yaitu sebagai berikut:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan masalah yang diharapkan dapat diupayakan bersama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi, sedangkan apabila dapat ditangani dengan cepat maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3. Kewajaran dan keadilan

Dalam memecahkan permasalahan atau keluhan solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, dimana perusahaan dan pelanggan sama-sama diuntungkan.

4. Kemudahan bagi konsumen

Kemudahan bagi konsumen dalam menghubungi perusahaan sangatlah penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya.



2.6 Kepercayaan

2.6.1 Pengertian Kepercayaan

Menurut **Tojiri & Rusdian (2023)**, kepercayaan merupakan kesediaan pelanggan mempercayai atau mengandalkan produk (barang atau jasa) dalam situasi resiko karenanya adanya harapan bahwa produk tersebut memberikan hasil positif.

Menurut **Rahmadana (2021)**, Kepercayaan pelanggan adalah bentuk keyakinan pada pihak tertentu dalam melakukan transaksi berdasarkan keyakinan bahwa orang yang dipercayai akan memenuhi segala kewajibannya melakukan pembelian dan dalam konteks lingkungan online, kepercayaan dibangun terutama dalam cara orang ke situs web yang dimediasi melalui teknologi.

Menurut **Agustin (2023)**, kepercayaan merupakan kesediaan memakai atau membeli produk karena yakin bahwa perusahaan mitra memberi sesuai harapan, janji dan pernyataan pemasar yang dapat dipercaya. Menurut **Boas et al (2020)**, kepercayaan adalah sebuah bentuk atau harapan bahwa perkataan atau janji yang diberikan oleh pedagang dapat diandalkan.

2.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Menurut **Lutfi (2020)** Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Pengalaman (*Experienced*)

Pengalaman berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan perusahaan terkait bisnis dan prestasi dalam berbagai bidang,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

khususnya bidang ekonomi. Pengalaman yang luas berguna bagi perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah baik buruknya kinerja perusahaan dimata konsumen.

3. Kecerdasan

Kecerdasan adalah kemampuan perusahaan dalam mengendalikan permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Selain itu, kecerdasan juga berfungsi untuk membangun kepercayaan, karena kredibilitas tinggi tanpa adanya kecerdasan untuk menarik konsumen sangat sulit untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

2.6.3 Indikator Kepercayaan

Menurut **Kotler & Keller (2016)** indikator kepercayaan yaitu:

1. *Benevolence* (Kesungguhan/Ketulusan)

Kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan untuk kedua belah pihak. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan semata-mata mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Ability* (Kemampuan)

Mengacu kepada kompetensi dan karakteristik penjual, dalam hal ini bagaimana penjual memberikan pelayanan dan keamanan dalam melakukan transaksi.

3. *Integrity* (Integritas)

Berkaitan dengan bagaimana perilaku penjual dalam menjalankan usahanya, apakah informasi yang diberikan kepada pelanggan benar dan sesuai dengan fakta atau tidak.

4. *Willingness to depend* (Kesediaan Untuk Bergantung)

Kesediaan konsumen untuk bergantung kepada perusahaan resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.

2.7 *Customer Relationship Management*

2.7.1 *Pengertian Customer Relationship Management*

Menurut **Kotler (2016)**, CRM (*Customer Relationship Management*) adalah suatu prosedur pengelolaan informasi mengenai pelanggan secara detail untuk memaksimalkan kesetiaan pelanggan. Maka dari itu, *Customer Relationship Management* sangat penting agar dapat pemahaman yang lebih baik tentang pelanggan dan dapat membantu menyederhanakan proses penjualan.

Menurut **Gomez et al (2019)**, *Customer Relationship Management* adalah proses pendekatan integrasional manajemen dan teknologi untuk pemahaman yang berfokus pada retensi pelanggan. *Customer Relationship*

Management merupakan system relasi yang digunakan oleh perusahaan dalam pendekatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *customer relationship management* merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjalin hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen.

2.4.2 Indikator CRM (*Customer Relationship Management*)

Menurut **Kumar dan Reinartz (2018)** mengatakan bahwa indikator dari *customer relationship management* ada tiga yaitu:

1. *Technology* (Teknologi)

Teknologi sebagai alat penunjang untuk melengkapi *customer relationship management*. Tujuannya adalah untuk mempercepat dan mengoptimalkan aktivitas karyawan dan bisnis dalam hubungan pelanggan. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel teknologi ini adalah:

- a. Kemudahan mengakses layanan yang diberikan perusahaan
- b. Kecepatan perusahaan dalam memberikan respon kepada pelanggan
- c. Efisiensi yang diberikan dari teknologi yang diterapkan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *People* (Orang)

Faktor terpenting untuk keberhasilan Customer relationship. Karyawan harus memahami ke mana pelanggan pergi dan mengapa. Bukan hanya karyawan yang menghadapi pelanggan dan mengubah cara mereka berpikir dan bertindak. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel orang adalah:

- a. Kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan
- b. Tanggung jawab karyawan dalam melakukan tugasnya
- c. Keramahan karyawan dalam memberi pelayanan
- d. Antusiasme karyawan dalam memberi pelayanan.

3. *Procces* (Proses)

Proses merupakan sistem dan prosedur yang membantu perusahaan untuk lebih mengenali dan menjalin hubungan dekat dengan pelanggan. Proses ini dilakukan untuk menciptakan sebuah kesan positif dan kemudahan akses dan interaksi bagi pelanggan selama layanan berlangsung. Indikator yang digunakan untuk mengukur proses adalah:

- a. Kesan positif terhadap layanan perusahaan
- b. Interaksi antara pelanggan dan perusahaan selama pelayanan berlangsung
- c. Kesederhanaan tahapan yang harus dilalui pelanggan dalam mendapatkan produk perusahaan.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menguraikan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang dan memaparkan perbedaannya. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Persamaan & perbedaan	Hasil penelitian
Febrianti Journal Of Economics, Management, and Bussines Research Vol 3, No 1 (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan	Independen: - Kualitas Pelayanan (X1) - Kepercayaan (X2) - Penanganan Komplain (X3) Dependen: - Kepuasan Nasabah (Y)	Persamaan: Variabel Kepercayaan Penanganan Komplain (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y) Perbedaan: Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Objek penelitian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kepercayaan dan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
Ria Hana Mu'atun, Euis Soliha Edunomika – Vol. 06, No.	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan dampaknya	Independen: - <i>Customer Relationship Management</i> (X1) - Kepercayaan	Persamaan: Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (X1),	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



01, 2022

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan buku, atau penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>pada Loyalitas Nasabah Kredit PT Pegadaian (Persero) Cabang Demak</p>	<p>(X2)</p> <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan Nasabah (Y1) - Loyalitas Nasabah (Y2) 	<p>Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y1)</p> <p>Perbedaan: Variabel Loyalitas Nasabah (Y2) dan Objek penelitian Pegadaian (Persero)</p>	<p>signifikan antara variabel <i>Customer Relationship Management</i> dan Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Tidak terdapat pengaruh antara variabel <i>Customer Relationship Management</i> terhadap loyalitas pelanggan. Variabel Kepercayaan dan kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan..</p>
<p>Yanto Kurnawan, Hery Winoto Tj, Fishen</p> <p>Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Pasien BPJS Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna BPJS Kesehatan Di</p>	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Layanan (X1) - Penanganan Keluhan (X2) <p>Dependen:</p>	<p>Persamaan: Variabel Penanganan Keluhan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y)</p> <p>Perbedaan: Variabel Kualitas</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan variabel Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan mempunyai hubungan yang</p>



<p>Indonesia (MARS) Vol. 6 No 1, April 2022</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>RSIA Bunda Sejahtera)</p>	<p>- Kepuasan Pelanggan (Y)</p>	<p>Layanan (X1)</p>	<p>signifikan terhadap Kepuasan pasien. Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien mempunyai hubungan yang tidak signifikan.</p>
<p>Journal of Islamic Banking and Finance (2019 Vol. 3 No 1)</p>	<p>Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank SUMSEL BABEL kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang</p>	<p>Independen: - Kualitas Pelayanan (X1) - Kepercayaan Nasabah (X2) - Penanganan Keluhan (X3) - Kepuasan (X4)</p> <p>Dependen: - Loyalitas Nasabah (Y)</p>	<p>Persamaan: Variabel Kepercayaan (X2) dan Penanganan Keluhan (X3)</p> <p>Perbedaan: Variabel Citra Bank (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan (X4), dan Loyalitas Nasabah (Y)</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan variabel Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, dan Penanganan Keluhan memiliki pengaruh simultan terhadap Loyalitas Pelanggan.</p>
<p>Romi Susanto Jurnal Pundi,</p>	<p>Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap</p>	<p>Independen: - <i>Customer Relationship Management</i></p>	<p>Persamaan: Variabel <i>Customer Relationship</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat</p>



<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p>	<p>Vol. 05, No. 1, Maret 2021</p>	<p>Kepuasan Nasabah Pinjaman Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan</p>	<p>(X1) Dependen: - Kepuasan Nasabah (Y)</p>	<p><i>Management</i> (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y) Perbedaan: Objek penelitian PT. Bank Pembangunan Daerah</p>	<p>pengaruh positif dan signifikan antara variabel <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Kepuasan Nasabah</p>
<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p>	<p>Risa Arsita Sari, Nurul Fadila Aswar, Annisa Paramaswary Aslam Jurnal Manajemen Volume 2, Nomor 2, Februari, 2023</p>	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar</p>	<p>Independen: - Kualitas Layanan (X1) - Kepercayaan (X2) Dependen: - Kepuasan Pelanggan (Y)</p>	<p>Persamaan: Variabel Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) Perbedaan: Variabel Kualitas Layanan (X1), Objek penelitian PT. Bank Sulselbar</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Makasar.</p>
<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p>	<p>A H Khoiri</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang</p>	<p>Independen: - Kualitas Pelayanan (X1) - Penanganan Keluhan (X2) Dependen:</p>	<p>Persamaan: Variabel Penanganan Keluhan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y1) Perbedaan: Variabel Kualitas</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan</p>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan Nasabah (Y1) - Loyalitas Nasabah (Y2) 	Pelayanan (X1), Loyalitas Nasabah (Y2) Objek penelitian Bank BNI Syariah	signifikan terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial maupun simultan. Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah
Adry Aditya Maulana, Ulfiah Novita	Pengaruh <i>Customer Experince</i> , Kepercayaan Konsumen, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umroh Pada PT. Hamkagiat di Pekanbaru	Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial (JEISS) Vol. 02, No. 01, Juni 2023	Independen: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Customer Experince</i> (X1) - Kepercayaan Konsumen (X2) - Penanganan Keluhan (X3) Dependen: <ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan Konsumen (Y) 	Persamaan: Variabel Kepercayaan Konsumen (X1), Penanganan Keluhan (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y) Perbedaan: Variabel <i>Customer Experince</i> (X1), Objek penelitian PT. Hamkagiat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Customer Experince</i> , Kepercayaan Konsumen, Dan Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
Widi Paratika Dewa Syahul Amsani	Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah	Jurnal Ekonomi	Independen: <ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi Pemasaran (X1) - Kepercayaan (X2) - Penanganan 	Persamaan: Variabel Kepercayaan (X2), Penanganan Keluhan (X3)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan,



<p>Islam, Volume VIII No. II Juli – Desember 2023</p> <p><i>Halkita</i> milik UIN Suska Riau</p>	<p>Pembiayaan murabahah di BPRS Puduarta Insani</p>	<p>Keluhan (X3)</p> <p>Dependen: - Loyalitas Nasabah (Y)</p>	<p>Perbedaan: Variabel Komunikasi Pemasaran (X1) dan Loyalitas Nasabah (Y)</p>	<p>dan Penanganan Keluhan secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BPRS Puduarta Insani</p>
<p>Firdha Tyanisa, Nurul Hasanah</p> <p>Prosiding SNAM PNJ (2022)</p> <p><i>Salam</i> milik UIN Suska Riau</p>	<p>Pengaruh Kepercayaan dan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masyarakat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)</p>	<p>Independen: - Kepercayaan (X1) - <i>Service Quality</i> (X2)</p> <p>Dependen: - Kepuasan Nasabah (Y)</p>	<p>Persamaan: Variabel Kepercayaan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y)</p> <p>Perbedaan: Variabel <i>Service Quaity</i> (X2)</p>	<p>Hasil penelitian dengan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kepercayaan dan <i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> syariah pada masa pandemi covid-19</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan variabel variabel penelitian yang akan diteliti sebagai berikut:

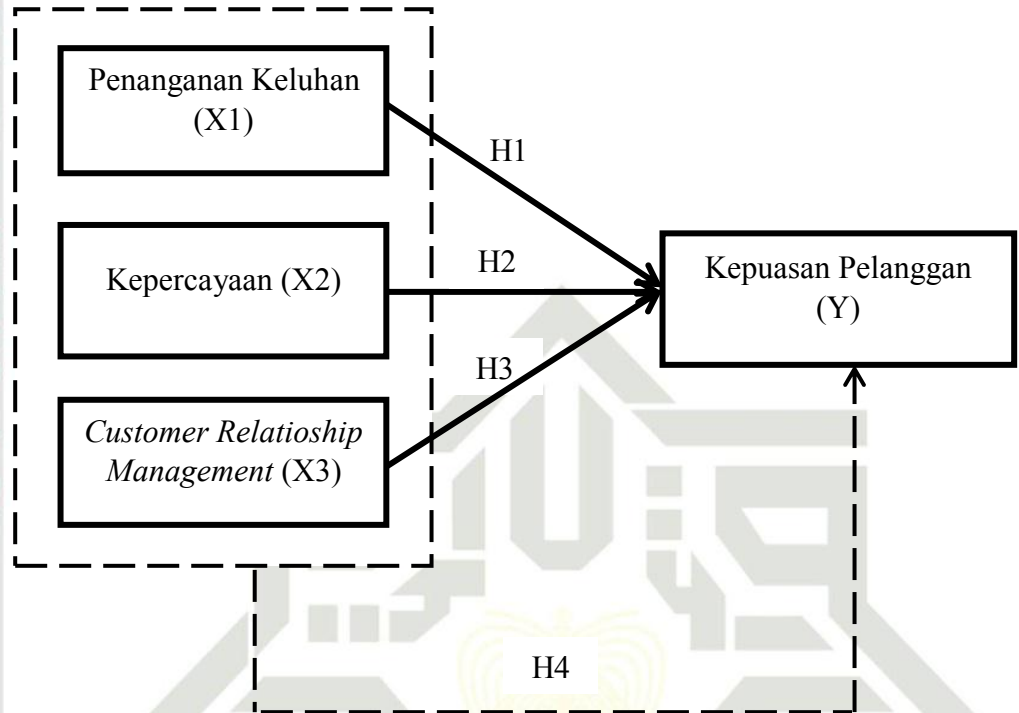
1. Variabel Bebas (Independen) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen
Penanganan Keluhan (X1)
Kepercayaan (X2)
Customer Relationship Management (X3)
2. Variabel Terikat (Dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen
Kepuasan Peserta (Y)

Berdasarkan pada uraian teori diatas, adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

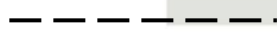
Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Kerangka Gambar :



: Pengaruh secara parsial



: Pengaruh secara simultan

Dalam penelitian ini dikaji bahwa variabel independen (variabel yang mempengaruhi) yaitu variabel Penanganan Keluhan (X_1), Kepercayaan (X_2), dan Customer Relationship Management (X_3), variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

2.10 Konsep Operasional Variabel

Dari uraian yang tertera diatas, maka dibuatlah konsep operasional variabel seperti dibawah ini :

Tabel 2.2
Konsep Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Defenisi variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler dan Keller 2017)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesediaan merekomendasikan Tjiptono (2014)	Likert
2	Penanganan Keluhan (X1)	Penanganan keluhan adalah suatu usaha dari perusahaan yang mendorong pelanggan yang kecewa untuk melakukan pengaduan dan juga memampukan karyawan untuk memulihkan situasi saat itu juga, sehingga akan memperoleh pendapatan yang lebih	1. Empati terhadap pelanggan yang marah 2. Kecepatan dalam penanganan keluhan 3. Kewajaran dan keadilan 4. Kemudahan bagi konsumen (Tjiptono 2007)	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>tinggi dan laba yang lebih besar dibandingkan perusahaan-perusahaan yang tidak memiliki pendekatan sistematis untuk mengatasi kegagalan produk/layanan. (Kotler 2017)</p>		
<p>3 Kepercayaan (X2)</p>	<p>Kepercayaan merupakan kesediaan pelanggan mempercayai atau mengandalkan produk (barang atau jasa) dalam situasi resiko karenanya adanya harapan bahwa produk tersebut memberikan hasil positif. (Tojiri & Rusdian 2023)</p>	<p>1. <i>Benevolence</i> (Kesungguhan hati) 2. <i>Ability</i> (Kemampuan) 3. <i>Integrity</i> (Integritas) 4. <i>Willingness to depend</i> (Kotler & Keller, 2016)</p>	<p>Likert</p>
<p>4 <i>Customer Relationship Management</i> (X3)</p>	<p>CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) adalah suatu prosedur pengelolaan informasi mengenai pelanggan secara detail untuk</p>	<p>1. <i>Technologi</i> (Teknologi) 2. <i>People</i> (Orang) 3. <i>Process</i> (Proses) Kumar dan Reinartz (2018)</p>	<p>Likert</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>memaksimalkan kesetiaan pelanggan. Maka dari itu, <i>Customer Relationship Management</i> sangat penting agar dapat pemahaman yang lebih baik tentang pelanggan dan dapat membantu menyederhanakan proses penjualan. (Kotler 2016)</p>	
--	---	--

(Sumber : Dirangkum dari Beberapa Sumber Referensi)

2.11 Hipotesis Penelitian

Menurut **Sugiyono (2016)**, hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji T), Menurut **Ghozali (2016)** uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen, yang dijelaskan sebagai berikut:
 1. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan

H1: diduga terdapat pengaruh yang signifikan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan

H2: diduga terdapat pengaruh yang signifikan Kepercayaan terhadap Kepuasan Peserta pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru

3. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan

H3: diduga terdapat pengaruh yang signifikan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru

- b. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), menurut **Widarjono (2015)** uji statistik F digunakan untuk mengevaluasi semua pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau merupakan uji signifikansi model regresi, dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

H4 : diduga terdapat pengaruh yang signifikan Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data penelitian, penulis mengambil lokasi penelitian pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jl. SM. Amin No.175, Kel. Delima, Kec. Binawidya, Kota Pekanbaru.

Waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2024 hingga bulan September 2024.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Menurut **Sugiyono (2014)**, data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh peserta yang aktif di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Data primer merupakan pendapat mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2014)**, data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari buku perpustakaan atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan

yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dengan mengumpulkan buku-buku dan jurnal dari internet yang berhubungan dengan pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut **Sugiyono (2016)**, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah Seluruh Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru pada tahun 2023. Jumlah populasi pada penelitian adalah sebanyak 126,467 peserta.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut **Sugiyono (2014)** sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili populasi.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti (**Sugiyono, 2014**).

Kriteria yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Merupakan masyarakat yang berdomisili di Kota Pekanbaru
- Merupakan peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan

Dikarenakan jumlah populasi yang begitu banyak, sehingga dalam penelitian ini mengambil sampel dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{126,467}{1+126,467 (0,1^2)} = \frac{126,467}{1+126,467 (0,01)}$$

$$= \frac{126,467}{1+1.264,67} = \frac{126,467}{1.265,67} = 99,92 = 100$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat error (10% = 0,1)

Tingkat error diambil 10% karena populasi penelitian ini berjumlah besar yaitu sebanyak 126,467 peserta. Dari hasil perhitungan rumus *Slovin* diperoleh banyak sampel adalah 99,92 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut **Sugiyono (2019)**, metode pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar

yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1 Kuisioer (Angket)

Kuisioer merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioer merupakan teknik pengumpulan data yang paling efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang ingin diharapkan dari responden. Kuisioer dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup ataupun terbuka dapat diberikan secara langsung atau dikirim kepada responden secara online (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini kuisioer yang digunakan yaitu dengan kuisioer online menggunakan google form yang dimana kuisioer tersebut akan dikirim secara online dalam bentuk link kepada responden.

5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengukuran Data

Skala pengukur dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini, hanya digunakan lima kategori diantaranya (Sugiyono, 2014).

Sangat Setuju (SS)	Skor = 5
Setuju (S)	Skor = 4
Netral (N)	Skor = 3
Tidak Setuju (TS)	Skor = 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor = 1

3.5.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang akan diteliti. Analisis ini menjelaskan data-data responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

3.5.3 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang berupa kuesioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistic. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 24.

3.6 Uji Kualitas Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut **Ghozali (2013)**, uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan/pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated itemtotal correlations*) dengan nilai r tabel.

Kriteria penilaian uji validitas yaitu sebagai berikut:

Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan bernilai positif dan dikatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut **Sugiyono (2010)**, uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila

dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik atau tidak (Ghozali, 2018). Uji asumsi klasik meliputi :

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti dalam distribusi normal akan mengikuti pola garis diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga (Suliyanto, 2011).

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model

regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen (**Ghozali, 2013**). Apabila antar variable independen terjadi korelasi, maka terdapat multikolinearitas. Mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance melalui program SPSS 24. Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah jika tolerance $< 0,1$ atau nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas, dan apabila nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

3.7.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan menurut waktu (*time service*) atau ruang (*cross section*). Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . jika ada, berarti terdapat autokorelasi (**Suliyanto, 2011**).

Untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi pada penelitian ini dengan menggunakan uji Durbin-Watson dengan kriteria sebagai berikut :

$DU < DW < 4 - DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.

$DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.

$DL < DW < DU$ atau $4 - DU < DW$ maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

3.7.4 Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan

kepengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika grafik plot menunjukkan suatu pola titik seperti titik yang bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika plot tidak membentuk pola yang jelas, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain itu dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi *Rank Spearman*, jika nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen. Menurut Ghozali (2018) analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Nasabah
α	= Konstanta
X1	= Penanganan Keluhan
β_1	= Koefisien Penanganan Keluhan
X2	= Kepercayaan
β_2	= Koefisien Kepercayaan
X3	= <i>Customer Relationship Management</i>
β_3	= Koefisien <i>Customer Relationship Management</i>
e	= Tingkat Kesalahan (error)

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan secara statistik, dan melakukan pengujian hipotesis dapat memutuskan apakah hipotesis diterima atau ditolak.

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen (Ghozali, 2018). Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka:

H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka:

H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru Cabang Pekanbaru Panam.

3.9.2 Uji Simultan (Uji f)

Uji f dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka:

H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

- b. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka:

H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam.

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut **Suliyanto (2011)** koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terganggunya. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai (R^2) yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien Determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya

terhadap variabel dependen. Berikut penjelasan mengenai tingkat korelasi dan nilai R :

0	= Tidak Berkorelasi
0,1 – 0,20	= Sangat Rendah
0,21 – 0,40	= Rendah
0,41 – 0,60	= Agak Rendah
0,61 – 0,80	= Cukup
0,81 – 0,99	= Tinggi
1	= Sangat Tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Singkat Perusahaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program public yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi social. BPJS Ketenagakerjaan dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi resiko social ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung pada orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan dihari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia.

Sejarah terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama Jamsostek mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.48/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP NO.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDSJ), diberlakukannya UU No.14,1969 tentang pokok-pokok tenaga kerja. Secara kronologis lahirnya asuransi social tenaga kerja semakin transparan.

Setelah setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang

berkewajiban setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK, terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja, Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruh penghasilan yang hilang akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-Undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program

Jaminan Kecelakaan (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No.24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat Undang-Undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Logo Perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.1
Logo Perusahaan



Arti Logo BPJS Ketenagakerjaan :

- HIJAU** : Warna hijau melambangkan Kesejahteraan
- Warna hijau diharapkan apat mempresentasikan nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.
- PUTIH** : Warna putih melambangkan integritas.
- Warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.
- KUNING** : Warna kuning melambangkan optimisme.
- Warna kuning diharapkan dapat mempresentasikan optimism, pencerahan dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik.
- BIRU** : Warna biru melambangkan keberlanjutan.
- Warna biru diharapkan dapat mempresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian dan ketahan jangka panjang.



4.3 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Visi BPJS Ketenagakerjaan

Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja Indonesia.

2. Misi BPJS Ketenagakerjaan

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

- a. Melindungi, melayani dan menyejahterakan pekerja dan keluarga.
- b. Memberikan rasa aman dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta.
- c. Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola yang baik.

4.4 Fungsi dan Tugas Pokok BPJS Ketenagakerjaan

1. Fungsi BPJS Ketenagakerjaan

Sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan mempunyai fungsi untuk menyelenggarakan empat program, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP).

2. Tugas BPJS Ketenagakerjaan

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang No.24/2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan bertugas untuk:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5 Kewajiban BPJS Ketenagakerjaan

Adapun kewajiban dari BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta
2. Mengembangkan asset dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
3. Memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan, serta kekayaan dan hasil pengembangannya
4. Memberikan manfaat kepada seluruh peserta sesuai Undang-Undang tentang sistem jaminan sosial nasional
5. Memberikan informasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban untuk mengikuti ketentuan yang berlaku
6. Memberikan informasi kepada peserta mengenai prosedur untuk mendapatkan hak dan memenuhi kewajibannya

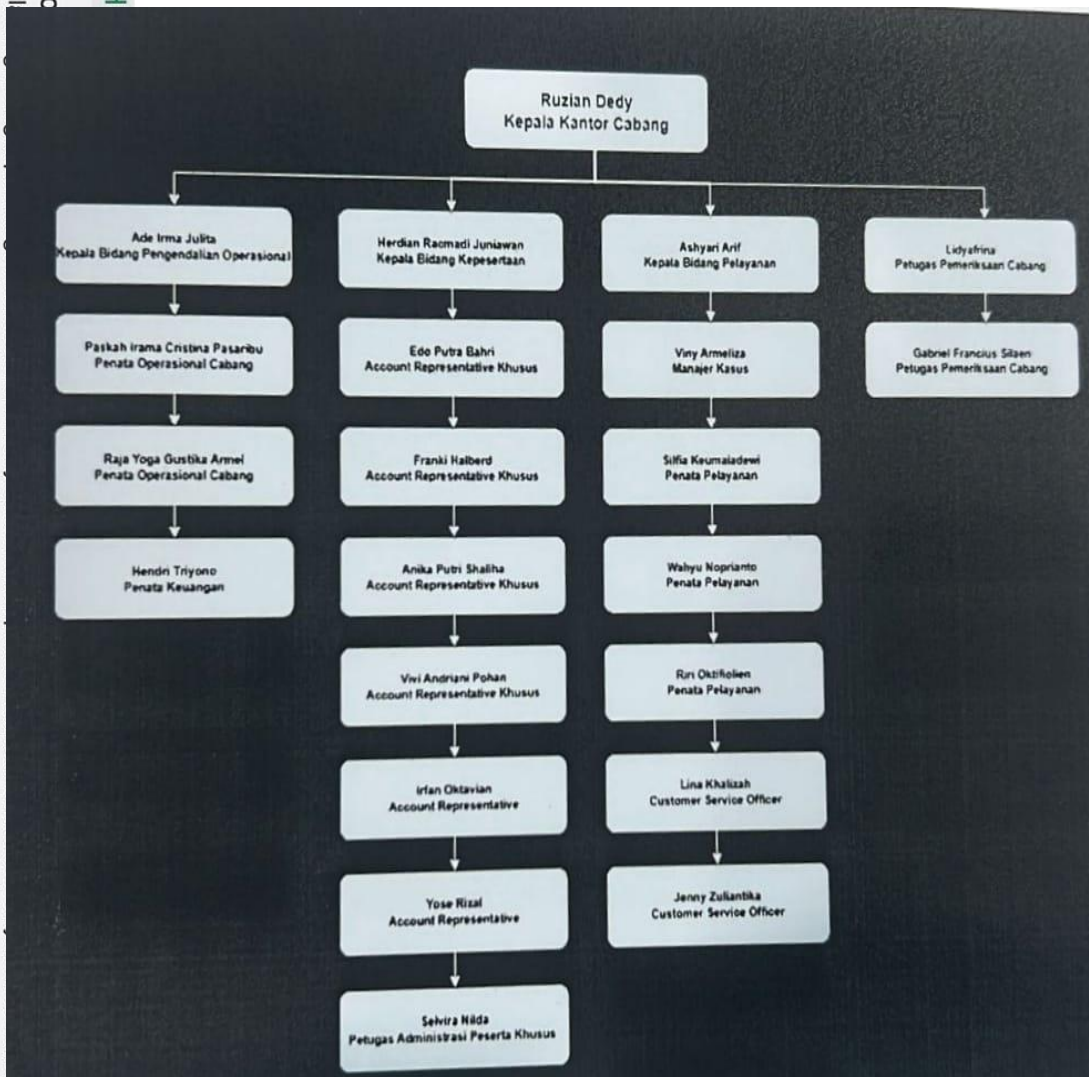
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Memberikan informasi kepada peserta mengenai saldo jaminan hari tua dan pengembangannya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
8. Memberikan informasi kepada peserta mengenai besar hak pensiun 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun
9. Membentuk cadangan teknis sesuai dengan standar praktik aktuarial yang lazim dan berlaku umum
10. Melakukan pembukuan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dalam penyelenggaraan jaminan sosial
11. Melaporkan pelaksanaan setiap program, termasuk kondisi keuangan, secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada pasien dengan tebusan kepada DJSN

6.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah bentuk atau bagan pengelompokan pekerjaan yang pembagiannya disesuaikan dengan tingkat jabatan masing-masing yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi..

Gambar 4.2
Struktur Organisasi



Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru Cabang Panam

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah:

a. Kepala Kantor Cabang

Tugas dari kepala cabang adalah mengarahkan, mengevaluasi, dan sebagai nahkoda dalam operasional di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dari kantor wilayah, guna memastikan pencapaian target cabang dan wilayah secara optimal sstandar yang berlaku di perusahaan.

- Hak Cipta © H
1. Dili
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggung jawab dari kepala kantor cabang, antara lain sebagai berikut :

- 1) Menyusun dan memantau implementasi rencana kerja dan anggaran tahunan cabang
- 2) Mengendalikan kegiatan pembembangan formal dan informal selaras dengan kebijakan kanwil 1, guna memastikan tercapainya target pemasaran
- 3) Memantau kegiatan pengolahan peserta dicabang 3 guna memastikan tercapainya target peningkatan iuran
- 4) Mengarahkan dan memantau penyelenggaraan program, manfaat, dan kegiatan pelayanan, guna tercapainya kepuasan pelanggan
- 5) Memastikan tersedianya dukungan teknologi informasi bagi kegiatan operasional, agar tercapainya kelancaran dan efektivitas pekerja
- 6) Memantau atau mengevaluasi pengelolaan keuangan untuk menjaga efisiensi penggunaan dana
- 7) Mengendalikan pengelolaan SDM di kantor cabang, untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban pegawai dan untuk menjaga kapabilitas SDM

b. Sekretaris Cabang

Sekretaris cabang memiliki tugas melaksanakan penngelolaan administrasi surat menyurat, rapat interen/eksteren, administrasi personil, serta sarana prasarana kerja pada kantor cabang, guna mendukung kelancaran kerja kepala kantor cabang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tanggung jawab sekretaris cabang sebagai berikut:

- 1) Mengatur jadwal acara kegiatan kepala kantor cabang untuk mendukung kelancaran kegiatan
- 2) Menyiapkan bahan atau konsep dokumen (misalnya surat jawaban), untuk mempermudah kepala kantor cabang memberikan respon
- 3) Melaksanakan tata persuratan bagi kepala kantor sehingga dokumen tertata secara sistematis
- 4) Mengelola rapat kepala kantor cabang agar rapat berjalan dengan lancar
- 5) Mengelola dokumen yang berkaitan dengan kepala kantor cabang agar terdokumentasi dan mudah untuk diakses
- 6) Melakukan koordinasi dalam rangka penyediaan perlengkapan kantor, agar kegiatan berjalan lancar dan efektif
- 7) Mengelola komunikasi kepala kantor cabang baik yang berupa langsung maupun tidak langsung, untuk membantu efektifitas komunikasi

c. Bidang Pemasaran

Bidang pemasaran bertugas untuk merencanakan program pemasaran (untuk pengembangan kepesertaan melalui program *Customer Relationship Management* (CRM) cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja *Relationship Officer* (RO) serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan dan iuran di cabang tercapai secara efisien.

Bidang pemasaran memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan pemasaran, untuk menjaga efektifitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya
- 2) Menyusun program pemasaran (dalam rangka menambah kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan di kantor cabang selaras dengan strategi di kanwil
- 3) Mengkoordinasi implementasi program pemasaran dan memantau tingkat pencapaian, untuk memastikan target kepesertaan tercapai secara efektif dan efisien
- 4) Melakukan monitoring terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dan menangani keluhan guna menjaga kepuasan peserta
- 5) Memantau kinerja dan membina *relationcip officer* (RO) untuk memastikan telah mengikuti standart dan ketentuan yang berlaku
- 6) Menerapkan *customer relationship managemen* (CRM) sebagaibagian dari program pengelolaan kepesertaan di cabang, untuk memberikan nilai tambah bagi peserta yang sudah terdaftar
- 7) Menyusun laporan kegiatan guna menyusun penyusunan laporankegiatan caban
- 8) Mengelola implemtasi manajemen risiko di bidangnya

d. Bidang Pelayanan

Bidang pelayanan bertugas merencanakan, mengkoordinasi serta memantau penyelenggaraan dan pelayanan program guna memastikan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwasanya kegiatan pelayanan berjalan dengan lancarserta memenuhi standart dan kualitas yang di tentukan.

Tanggung jawab bidang pelayanan adalah:

- 1) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang pelayanan, guna menjaga efektifitas kerja dan efisiensi biaya dibidangnya
- 2) Mengkoordinasi proses penetapan jaminan, guna memperoleh besaran jaminan yang akurat
- 3) Mengkoordinasikan kegiatan pelayaan bagi peserta, agar sesuai dengan standart mutu yang telah di tetapkan
- 4) Mengkoordinasi penyelesaian keluhan peserta, guna meningkatkan kepuasan mereka
- 5) Menyusun lapporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporankegiata cabang
- 6) Mengelola implementasi manajemen risiko di cabangnya

e. Bidang keuangan dan teknologi informasi

Bidang kuangan & TI bertugas mengontrol dan mengkoordinasikan kegiatan yang terkait dengan pengeolaan uangan dan teknologi informasi di kantor cabang guna memberi dukungan pada aspek keuangan dan TI bagi kegiatan oprasional yang efektif dan efisien

Adapun tanggung jawab dari bidang keuangan & TI adalah:

- 1) Menyususun rencana kerja dan anggara tahunan bidang keuangan dan TI, untuk menjaga efektifitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Mengkompilasi rencana anggaran tiap unit kerja untuk memperoleh acuan dalam pengelolaan dana
- 3) Mengkoordinasikan pengelolaan keuangan agar kegiatan oprasional cabang dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien
- 4) Mengkoordinasikan pencatatan transaksi keuangan untuk mendukung penyajian laporan keuangan yang lengkap dan akurat
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan pemenuhan kewajiban perpajakan kantor cabang, untuk memastikan kewajiban pajak telah di penuhi sesuai ketentuan
- 6) Mengelola penerimaan dan pengeluaran dana yang terkait dengan kepesertaan, guna memastikan akurasi pengelolaan dan untuk ketepatan pencatatan
- 7) Mengkoordinasikan penyediaan dan pemeliharaan sarana teknologi informasi, sehingga tersedia tepat waktu dan dapat di gunakan tiap hari
- 8) Mengkoordinasikan pengelolaan dukungan teknologi informasi bagi kegiatan oprasioanal sehingga kegiatan oprasional berjalan secara efektif dan efisien
- 9) Mengkoordinasikan keamanan pengelolaan sistem jaringan dan keamanan database, sehingga data aman dan untuk menghindari penyalahgunaan akses
- 10) Menyusun laporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporan kegiatan cabang
- 11) Mengelola implementasi manajemen risiko di bidangnya.

f. Bidang Umum dan SDM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bidang umum dan SDM bertugas mengkoordinasikan dan mengontrol dan memantau kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan barang dan jasa pemeliharaan aset dan pelayanan umum bagi pegawai, serta hubungan komunikasi dengan pihak eksternal dan internal guna memberikan dukungan pada aspek SDM & umum bagi kegiatan kelancaran bisnis di kantor cabang,

Adapun tanggung jawab dari bidang umum & SDM adalah:

- 1) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang umum & SDM untuk menjaga efektifitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya
- 2) Mengelola pemenuhan kebutuhan SDM guna memastikan efektivitas penempatan di cabang sesuai dengan spesifikasi jabatan
- 3) Mengelola kegiatan pengembangan kompetensi pegawai untuk mendukung tercapainya standar kompetensi yang di persyaratkan
- 4) Memantau kinerja dan mengelola hubungan industrial di lingkungan kantor cabang, guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif
- 5) Mengelola pemenuhan hak pegawai di kantor cabang dengan mengacu kepada peraturan yang berlaku, sehingga hak dapat diberikan tepat jumlah dan tepat waktu
- 6) Mengelola kegiatan pengadaan barang dan jasa untuk kantor cabang sesuai dengan prosedur yang berlaku, untuk memastikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terpenuhnya kebutuhan pengguna dengan harga yang efisien serta kualitas yang terjamin

- 7) Mengelola sarana dan prasarana kerja sesuai prosedur yang berlaku, untuk keamanan dan optimalisasi asset
- 8) Mengelola pelayanan umum bagi pegawai di kantor cabang untuk mendukung kelancaran kerja
- 9) Mengelola kegiatan komunikasi internal dan eksternal perusahaan untuk menjaga citra perusahaan
- 10) Mengelola database di lingkungan kerja, sehingga data tersedia lengkap, akurat dan terkini
- 11) Menyusun laporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporan kegiatan cabang
- 12) Mengelola implementasi manajemen resiko di bidangnya.

4.7 Program BPJS Ketenagakerjaan

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat.

Karakteristik Program Jaminan Kecelakaan Kerja adalah sebagai berikut:

- a) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial.
- b) Tujuan penyelenggaraan adalah untuk menjamin pemberian manfaat pelayanan kesehatan dan santunan uang tunai bagi pekerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengalami kecelakaan kerja atau menderita penyakit akibat kerja. Kepesertaan perorangan.

- c) Manfaat berupa pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis, dan uang tunai untuk pekerja yang mengalami cacat tetap total atau meninggal dunia.

Manfaat dari jaminan kecelakaan kerja adalah sebagai berikut:

- a) Perlindungan atas risiko Kecelakaan Kerja mulai dari perjalanan pergi, pulang, dan ditempat bekerja, serta perjalanan dinas.
- b) Perawatan tanpa batas biaya sesuai kebutuhan medis.
- c) Santunan upah selama tidak bekerja (6 bulan pertama 100%, 6 bulan kedua 75%, seterusnya hingga sembuh 50%).
- d) Santunan Kematian akibat kecelakaan kerja sebesar 48x upah yang dilaporkan oleh perusahaan (pemberi kerja) atau peserta.
- e) Bantuan Beasiswa untuk 1 orang anak. Beasiswa pendidikan bagi satu orang anak dari peserta yang meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan kerja sebesar Rp12 juta.
- f) Bantuan untuk kesiapan kembali bekerja. Pendampingan kepada peserta yang mengalami kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja, mulai dari peserta masuk perawatan di rumah sakit sampai peserta tersebut dapat kembali bekerja.

2. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian yang selanjutnya disingkat JKM adalah memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

Karakteristik Program Jaminan Kematian adalah sebagai berikut:

- a) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial.
- b) Tujuan penyelenggaraan adalah untuk memberikan santuan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris Peserta yang meninggal dunia.
- c) Kepesertaan perorangan. Manfaat berupa uang tunai dibayarkan sekaligus.
- d) Santunan Kematian. Manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.
- e) Santunan Berkala 24 Bulan. Santunan berkala 24 x Rp200 ribu = Rp4,8 juta yang dibayar sekaligus.
- f) Biaya Pemakaman. Biaya Pemakaman sebesar Rp3 juta.
- g) Bantuan Beasiswa 1 orang anak diberikan kepada setiap peserta yang telah memasuki masa iur paling singkat 5 tahun yang diberikan sebanyak Rp12 juta.
- h) Total Manfaat. Keseluruhan manfaat jaminan kematian yang diterima sebesar Rp36 juta.

3. Jaminan Hari Tua (JHT)

Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah dengan hasil pengembangannya.

Karakteristik jaminan hari tua adalah sebagai berikut:

- a) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib: Prinsip asuransi sosial didasarkan pada mekanisme asuransi dengan pembayaran iuran antara pekerja dan Pemberi Kerja. Prinsip tabungan wajib didasarkan pada pertimbangan bahwa manfaat JHT berasal dari akumulasi iuran dan hasil pengembangan.
- b) Tujuan penyelenggaraan adalah untuk menjamin agar Peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.
- c) Kepesertaan perorangan.
- d) Manfaat berupa uang tunai dibayarkan sekaligus saat Peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap.

Manfaat dari jaminan hari tua adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan secara sekaligus apabila:
 - (1) Meninggal dunia.
 - (2) Cacat tetap total
 - (3) Peserta mencapai usia 56 tahun.
- b. Manfaat JHT sebelum mencapai usia 56 tahun dapat diambil sebagian jika mencapai kepesertaan 10 tahun dengan ketentuan sebagai berikut:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(1) Diambil max 10 % dari total saldo sebagai persiapan usia pensiun.

(2) Diambil max 30 % dari total saldo untuk uang perumahan.

4. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pension, mengalami cacat total tetap, dan meninggal dunia. Manfaat dari jaminan pensiun adalah peserta memperoleh sejumlah uang setiap bulan ketika peserta memasuki usia pension, mengalami cacat total tetap, dan bagi yang meninggal dunia uang akan diberikan kepada ahli waris.

Manfaat dari dari jaminan pension adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat pension hari tua, berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (yang memenuhi masa iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan) saat memmasuki usia pension sampai dengan meninggal dunia.
- b. Manfaat pension cacat, berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi pesertadan density rate minimal 80%).
- c. Manfaat pension janda, berupa uang tunai yang diberikan kepada janda yang menjadi ahli waris (terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan).

4.8 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Ketenagakerjaan

1. Hak Peserta BPJS Ketenagakerjaan

- a. Mendapatkan perlindungan jaminan sosial sesuai dengan program yang diikuti, seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pension dan jaminan kematian.
- b. Mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Mendapatkan informasi terkait hak, kewajiban serta prosedur pengajuan klaim.
- d. Berhak mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan jika mengalami kecelakaan kerja.
- e. Menerima santunan atau manfaat finansial sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Kewajiban Peserta BPJS Ketenagakerjaan

- a. Membayar iuran setiap bulan sesuai dengan program yang diikuti dengan besaran yang telah ditetapkan.
- b. Melaporkan setiap perubahan data pribadi dan data ketenagakerjaan kepada BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Mematuhi prosedur klaim dan persyaratan administrasi yang telah ditetapkan.
- d. Memanfaatkan hak layanan dengan cara yang benar dan tidak melakukan penyalahgunaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru”. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

f. Secara Parsial Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} (2,637) > t_{tabel} (1,985)$ dan nilai signifikansi $0,010 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa Penanganan Keluhan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru.

Secara Parsial Kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru. Hal ini ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} (0,663) < t_{tabel} (1,985)$ dan nilai signifikansi $0,509 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan seorang konsumen sangat penting terhadap perusahaan, namun kepercayaan bukanlah faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen.

3. Secara Parsial *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} (4,106) > t_{tabel} (1,985) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa, jika BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam memiliki *Customer Relationship Management* (CRM) yang baik, maka kepuasan peserta akan semakin meningkat.

Secara simultan Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru.

5. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) nilai R square 0,781 atau 78%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* memberikan pengaruh sebesar 78% sedangkan sisanya 22% merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan terkait dengan keterbatasan penelitian ini, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut :

1. Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta, oleh karena itu, disarankan harus ada manajemen penanganan keluhan, tersedianya prosedur penanganan keluhan dan sarana yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendukung penanganan keluhan, selain itu diperlukan komitmen pimpinan puncak untuk mendengarkan keluhan peserta.

2. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap *Customer Relationship Management*, karena *Customer Relationship Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta, diantaranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas yang memadai sehingga kepuasan peserta akan meningkat
3. Kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta, oleh karena itu disarankan agar BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan integritas, kejujuran dan kebaikan hati dalam melayani peserta agar dapat menumbuhkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan.
4. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan memperluas penelitian ini. Penelitian tidak hanya di kantor Cabang Panam saja, namun bisa diperluas lagi dan dibandingkan antara kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam dengan Kantor Cabang daerah lainnya. Selain itu juga dapat menambahkan variabel penelitian yang tidak diteliti oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sunan Syarif Kasim Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Arifia Kautsar, I. A. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, 122.
- Arda Kusuma Wati, W. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Delta Nusantara Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, 39-40.
- Chandra, T. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Medan Utara. *Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Dianti, P. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengobatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupataen Pelalawan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* .
- Doni Juni Priansa, S. S. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- ADHIL M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bagian Pekerja Bukan Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru. *Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Hasan, M. (2019). Analisis Strategik Program Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Untuk Tenaga Kerja Bukan Penerima Upah. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember*.



- Isro'ani Widayati, W. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 169-170.
- Khairiyah, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Dan Penanganan Keluhan Pada Media Sosial Instagram Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Lantre, N. (2019). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Toyota Di Bandar Lampung. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bandar Lampung*.
- Restari, D. A. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri*.
- Rutfi Aprillaurel, P. A. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Itoya Self Photo. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*.
- Maghfira Rahmadilla, R. P. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 160-161.
- Moch. Akbar Syafi'i, I. B. (2024). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan Dan Peersepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Rungkut Surabaya. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 113-114.
- Palit, L T. (2015). Pengaruh Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. *Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis*.



Rahmat, A. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji). *Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Brawijaya*.

Tamadhani, D. D. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pada Pembelian Online Tokopedia. *Univrstias Islam Sultan Syarif Kasim Riau*.

Putra, R. M. (2021). Pengaruh Kuallitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada BPJD Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi. *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Univrsitas Batanghari Jambi*.

Shella, G. K. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Resiko, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepusan Konsumen Pada Pembelian Online Shoppe (Studi kasus Pada Mahasiswa di Pekanbaru). *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.

Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*

Adhita Octaviani, I. A. (2024). Anilisis Pengaruh Service Quality dan Complain Handling Terhadap Customer Satifacion Pada Nite And Day Hotel Melawi. *Jurnal Ilmu Sosial*.

Verina, M. E. (2022). Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Bukn Penerima Upah Pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam. *Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Univerlitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.

Yesri O. Tambahani, J. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 126-127.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacukan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© H k c i p t a m i l i t k U I N S u s k a R i a u
 S a t e s l a m i h U n i v e r s i t y o f S u l t a n S y a r i f K a s i m R i a u

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Peserta Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru

Assalamualaikum Wr.Wb

Perkenalkan, saya Fitri Wulandari Mahasiswa S1 Manajemen Konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) yang berjudul: “Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan, dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Peserta Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru.

Segala informasi yang diberikan kuisisioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata dan akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, saya mengharapkan kekesediaan saudara/I untuk bias membantu saya mengisi kuisisioner ini dengan keadaan yang sebenarnya demi kelancaran penelitian ini. Atas partisipasi dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

Perilah tanda ceklis (√) pada kolom dibawah ini

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

3. Umur :
- Pendidikan : SMA/Sederajat Diploma
 S1 S2
- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 PNS
 Karyawan Swasta
 Wiraswasta
6. Lama Menjadi Peserta : 1-3 Tahun 4-7 Tahun
 8-10 Tahun >11 Tahun
7. Kategori Peserta : Penerima Upah (PU)
 Bukan Penerima Upah (BPU)
- Pendapatan : < Rp. 1.000.000-,
 Rp. 1.000.000-, s/d Rp. 5.000.000-,
 Rp. 1.000.000-, s/d Rp.10.000.000-,

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan

Setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban :

- (STS) = Sangat Tidak Setuju
 (TS) = Tidak Setuju
 (N) = Netral

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (S) = Setuju
(SS) = Sangat Setuju

Berillah tanda *checklist* (√) pada kolom isian yang telah disediakan dengan pilihan anda.

C. Pertanyaan

Variabel Penanganan Keluhan (X₁)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan perhatian kepada peserta yang menyampaikan keluhan					
2.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan cepat dalam menangani keluhan dari peserta					
3.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan melakukan pelayanan penanganan keluhan terhadap peserta secara adil dan wajar					
4.	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan fasilitas penyampaian keluhan seperti kotak saran, email, media sosial dan saluran telepon agar peserta mudah dalam menyampaikan keluhan					

Variabel Kepercayaan (X₂)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa bahwa BPJS Ketenagakerjaan mengutamakan kepentingan peserta dan memberikan keamanan dalam					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	bertransaksi					
2.	Saya percaya bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa yang berkualitas					
3.	Saya percaya bahwa BPJS Ketenagakerjaan sudah memenuhi tanggung jawabnya kepada peserta dan memberikan informasi yang benar					
4.	Saya bersedia menerima segala konsekuensi yang mungkin terjadi sebelum ataupun sesudah melakukan proses transaksi					

Variabel *Customer Relationship Management* (X₃)

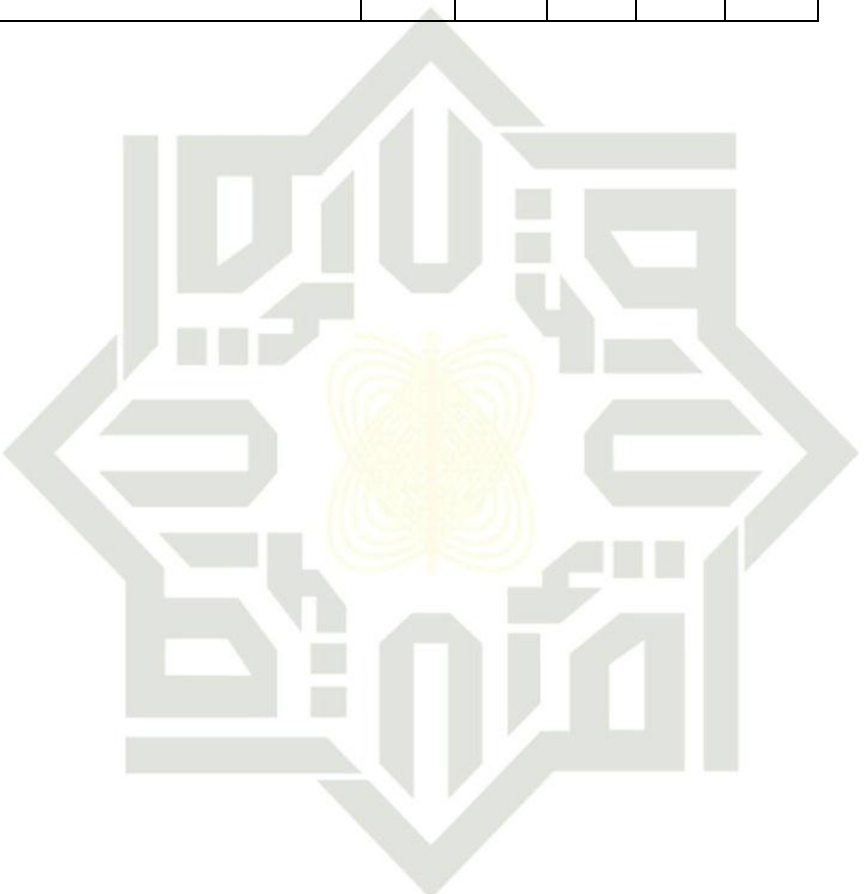
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	(Technology) Teknologi Tidak susah bagi saya untuk mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan secara online					
2.	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan teknologi sesuai dengan perkembangan terkini					
3.	Teknologi yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan membuat kegiatan menjadi semakin efisien					
4.	(People) Orang Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki kecakapan yang cukup baik dan mampu menjelaskan semua produk dan layanan secara detail					

2.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan setiap pekerjaan					
2.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan sangat ramah terhadap semua peserta dan calon peserta					
	(Procces) Proses BPJS Ketenagakerjaan memberikan kemudahan prosedur kepada saya terkait keperluan pengurusan					
2.	BPJS Ketenagakerjaan menyediakan ruang tunggu yang nyaman					

Variabel Kepuasan Peserta (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Manfaat dari program jaminan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan saya					
2.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan saya					
3.	Saya akan menggunakan kembali jasa BPJS Ketenagakerjaan untuk masa selanjutnya					
4.	Saya bersedia untuk berkunjung kembali karena karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang memuaskan					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

5.	Saya akan merekomendasikan produk dan layanan BPJS Ketenagakerjaan kepada teman dan keluarga saya					
6.	Saya bersedia menjelaskan mengenai apa yang saya ketahui tentang BPJS Ketenagakerjaan kepada teman dan keluarga saya					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 2

Tabel Data Tabulasi Variabel Penanganan Keluhan (X1)

No	Penanganan Keluhan				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	5	4	5	4	18
2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	5	17
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	3	4	3	3	13
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	4	19
9	4	4	5	4	17
10	4	3	5	4	16
11	4	4	4	3	15
12	4	4	4	3	15
13	5	5	4	4	18
14	4	4	2	3	13
15	4	4	5	4	17
16	5	5	5	4	19
17	4	4	4	4	16
18	4	3	4	3	14
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	3	4	4	15
22	4	4	4	4	16
23	4	3	4	4	15
24	5	4	4	5	18
25	4	4	3	4	15
26	3	4	4	4	15
27	4	4	3	4	15
28	3	4	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	4	5	4	4	17
31	4	4	5	4	17
32	4	4	3	5	16
33	3	5	4	5	17
34	4	4	2	4	14
35	4	4	3	3	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	36	3	4	4	5	16
©	37	5	5	5	5	20
Hak	38	4	5	4	5	18
cipta	39	5	4	3	2	14
milik	40	4	4	4	4	16
UIN	41	3	3	3	2	11
Suska	42	5	4	4	4	17
Riau	43	4	4	4	4	16
	44	4	4	4	4	16
	45	4	4	4	4	16
	46	4	4	4	4	16
	47	5	5	5	5	20
	48	3	3	3	3	12
	49	5	5	4	4	18
	50	5	4	3	4	16
	51	4	5	4	5	18
	52	4	5	4	5	18
	53	5	4	5	3	17
	54	4	4	4	4	16
	55	5	4	3	3	15
	56	3	3	3	3	12
	57	4	4	4	4	16
	58	4	4	4	4	16
	59	4	3	4	5	16
State	60	4	4	3	4	15
Islamic	61	4	5	4	5	18
University	62	4	4	4	4	16
of	63	4	4	4	4	16
Sultan	64	2	3	3	3	11
Syarif	65	4	4	3	5	16
Kasim	66	4	5	4	5	18
Riau	67	5	4	4	5	18
	68	5	4	5	4	18
	69	5	4	5	4	18
	70	5	4	5	5	19
	71	4	5	4	5	18
	72	5	4	5	5	19
	73	4	4	3	5	16
	74	4	5	3	5	17
	75	5	4	5	4	18
	76	5	5	4	4	18

77	4	4	3	5	16
78	4	4	3	5	16
79	4	5	4	4	17
80	4	4	3	5	16
81	4	5	4	5	18
82	4	5	4	5	18
83	4	4	4	5	17
84	4	4	4	5	17
85	4	4	3	4	15
86	4	4	3	5	16
87	4	5	4	4	17
88	5	5	4	4	18
89	5	4	4	5	18
90	5	5	4	4	18
91	5	4	3	4	16
92	5	5	4	4	18
93	5	4	5	4	18
94	4	5	3	4	16
95	5	4	5	4	18
96	5	5	4	4	18
97	5	5	5	5	20
98	4	4	4	4	16
99	5	5	5	5	20
100	4	5	4	5	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel Data Tabulasi Variabel Kepercayaan (X2)

No	Kepercayaan				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	5	4	3	5	17
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	4	18
4	5	5	5	5	20
5	4	3	3	3	13
6	4	3	3	4	14
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	4	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9	4	4	5	4	17
© 10	4	4	5	3	16
Hak cipta 11	5	4	3	4	16
12	5	4	3	3	15
13	4	4	4	4	16
14	4	4	5	5	18
15	5	5	5	5	20
16	5	5	4	4	18
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	5	4	3	3	15
20	4	4	4	4	16
21	3	4	4	3	14
22	4	3	5	4	16
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	5	5	4	3	17
28	3	3	4	4	14
29	5	4	5	4	18
30	5	5	4	4	18
31	4	3	4	4	15
32	5	4	4	4	17
33	5	3	4	4	16
34	4	5	5	2	16
35	4	4	4	4	16
36	4	3	4	4	15
37	5	5	5	5	20
38	4	5	4	4	17
39	5	4	3	5	17
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	3	4	3	3	13
49	4	5	5	4	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

50	4	4	5	4	17
© 51	4	4	3	3	14
Hak cipta 52	3	3	5	4	15
53	4	5	5	4	18
54	4	4	3	3	14
55	5	4	3	5	17
56	3	5	3	3	14
57	3	4	3	4	14
58	4	4	4	4	16
59	4	5	4	3	16
60	3	4	4	3	14
61	4	3	4	3	14
62	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16
64	3	3	3	4	13
65	5	4	4	4	17
66	5	4	4	3	16
67	4	4	4	3	15
68	3	3	5	4	15
69	5	4	5	4	18
70	5	4	4	5	18
71	4	4	5	3	16
72	5	5	5	4	19
73	4	4	4	3	15
74	4	4	4	2	14
75	5	4	5	4	18
76	3	3	5	4	15
77	4	4	5	2	15
78	4	5	5	3	17
79	5	5	4	4	18
80	4	4	5	4	17
81	4	3	4	3	14
82	4	4	4	4	16
83	3	5	4	4	16
84	3	3	3	3	12
85	4	4	3	3	14
86	3	3	4	3	13
87	4	4	5	4	17
88	4	4	3	4	15
89	4	4	3	3	14
90	3	3	3	3	12

91	5	4	4	3	16
92	3	4	4	4	15
93	5	3	4	5	17
94	4	4	5	4	17
95	5	4	4	5	18
96	5	4	5	5	19
97	5	5	5	4	19
98	4	4	5	4	17
99	5	5	5	5	20
100	4	4	5	4	17

Tabel Data Tabulasi Variabel *Customer Relationship Management* (X3)

No	<i>Customer Relationship Management</i>								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	4	3	5	4	3	3	5	32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	4	3	3	3	3	3	4	26
6	4	3	4	3	4	3	4	4	29
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	3	3	4	5	4	4	3	4	30
10	5	4	4	4	3	3	4	4	31
11	4	5	3	4	5	4	3	5	33
12	3	3	4	3	3	4	3	4	27
13	5	4	2	4	4	4	4	4	31
14	5	5	5	5	4	3	2	2	31
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	5	4	5	5	5	5	5	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	5	33
19	4	4	3	3	4	4	4	3	29
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	5	5	5	4	3	3	4	4	33
22	5	5	4	4	5	4	5	3	35
23	4	4	4	4	4	4	4	3	31
24	5	5	4	5	4	5	4	5	37
25	4	4	4	4	3	3	3	4	29
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

27	5	4	4	5	3	4	5	4	34
28	5	5	4	4	3	3	3	4	31
29	5	5	4	4	4	4	4	5	35
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	5	4	4	3	5	4	4	4	33
32	5	5	5	4	3	4	4	5	35
33	5	4	4	4	3	4	5	5	34
34	2	5	5	4	4	5	4	4	33
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	4	4	5	4	4	4	5	33
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	4	5	5	4	3	4	4	4	33
39	5	4	4	2	5	5	5	4	34
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	3	3	3	3	3	3	3	4	25
49	5	5	5	5	5	4	4	4	37
50	5	5	5	4	5	4	4	4	36
51	3	4	4	3	3	3	3	3	26
52	3	4	3	4	4	5	4	3	30
53	5	4	4	4	3	4	3	3	30
54	4	4	4	4	3	4	4	4	31
55	3	3	4	3	5	3	4	3	28
56	3	4	4	3	3	3	3	3	26
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	5	4	4	3	4	4	4	4	32
60	4	5	4	3	4	4	4	4	32
61	4	4	5	4	4	4	5	4	34
62	5	4	5	4	4	4	4	4	34
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	2	3	3	3	3	3	3	3	23
65	4	4	5	4	4	4	4	4	33
66	4	5	4	4	4	5	4	5	35
67	5	4	4	4	4	4	4	5	34

68	5	4	3	5	5	5	4	4	35
69	4	4	3	3	4	5	5	4	32
70	3	5	4	5	4	4	3	4	32
71	4	4	5	4	4	4	4	5	34
72	3	3	5	4	5	4	3	5	32
73	4	4	5	4	4	5	4	5	35
74	4	5	4	4	4	5	4	5	35
75	5	4	5	4	5	4	5	4	36
76	5	4	5	3	5	3	5	4	34
77	4	4	5	4	4	4	5	4	34
78	4	5	4	4	4	5	4	4	34
79	4	5	5	4	4	5	4	5	36
80	4	4	5	4	4	5	4	5	35
81	4	4	4	4	4	4	4	5	33
82	4	5	5	4	4	4	4	5	35
83	4	4	5	4	3	4	4	4	32
84	4	5	4	4	4	4	5	5	35
85	4	4	5	4	4	5	4	5	35
86	4	5	5	4	4	5	4	5	36
87	4	5	5	4	4	4	4	5	35
88	4	5	4	4	3	4	4	5	33
89	5	4	4	4	4	4	4	5	34
90	4	4	5	4	4	5	4	5	35
91	4	4	4	3	3	4	4	5	31
92	4	5	5	4	4	5	4	5	36
93	5	4	4	3	5	5	5	4	35
94	4	5	4	4	4	5	4	5	35
95	5	5	5	5	4	4	4	3	35
96	4	4	5	4	4	5	4	4	34
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	5	4	5	4	4	4	4	5	35
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	5	4	5	4	4	4	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel Data Tabulasi Variabel Kepuasan Peserta (Y)

No	Kepuasan Peserta						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	5	5	4	4	5	4	27
2	2	5	5	5	5	5	27
3	4	4	4	4	4	4	24

4	5	5	5	5	5	5	30
5	3	3	3	4	3	3	19
6	3	3	4	4	3	4	21
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	5	5	4	5	27
9	5	4	3	5	4	5	26
10	4	3	5	3	4	4	23
11	5	4	3	5	5	4	26
12	4	4	5	3	4	3	23
13	2	4	3	1	1	3	14
14	3	2	2	2	1	2	12
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	4	4	4	4	26
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	4	4	4	4	26
19	4	4	4	3	4	3	22
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	5	4	4	4	25
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	5	5	5	4	4	27
25	4	4	4	3	4	4	23
26	3	4	4	3	4	5	23
27	5	3	3	5	4	4	24
28	4	4	4	5	5	5	27
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	5	5	4	4	3	25
32	4	4	4	4	3	3	22
33	4	3	4	5	5	4	25
34	3	4	5	2	5	5	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	5	4	5	4	26
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	4	4	4	4	4	25
39	5	4	5	4	3	5	26
40	4	4	3	3	3	3	20
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	4	4	4	4	4	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	5	5	5	5	5	5	30
48	3	3	3	3	3	3	18
49	4	4	4	4	4	3	23
50	5	4	4	4	4	5	26
51	3	3	4	4	4	3	21
52	4	4	5	5	3	3	24
53	4	3	4	4	4	4	23
54	4	4	3	4	3	3	21
55	5	4	3	3	3	4	22
56	3	3	3	3	3	3	18
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	5	4	3	24
61	4	4	5	4	4	4	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	3	3	4	4	4	4	22
65	4	4	5	4	4	3	24
66	5	4	4	4	4	4	25
67	4	4	4	5	4	4	25
68	5	3	2	5	4	5	24
69	5	4	5	4	3	3	24
70	5	4	3	2	5	5	24
71	4	4	5	4	4	4	25
72	5	4	5	5	4	4	27
73	4	4	5	5	4	3	25
74	4	4	4	5	4	4	25
75	5	4	5	4	5	4	27
76	5	4	4	4	4	4	25
77	4	4	4	4	3	4	23
78	4	4	5	4	4	4	25
79	4	5	4	4	4	3	24
80	4	5	4	4	4	3	24
81	4	5	4	4	4	4	25
82	4	4	5	4	4	3	24
83	4	4	5	4	4	3	24
84	4	4	5	4	4	4	25
85	5	4	5	5	4	4	27

86	4	4	4	5	4	3	24
© 87	4	5	4	4	4	4	25
Hak cipta 88	5	5	5	4	4	4	27
89	5	4	5	4	4	4	26
90	5	5	4	4	4	4	26
91	4	4	5	4	4	4	25
92	4	5	5	4	4	4	26
93	4	4	4	3	3	5	23
94	4	4	4	5	3	3	23
95	5	5	5	4	4	5	28
96	4	4	5	5	4	4	26
97	5	5	5	5	5	5	30
98	5	5	5	5	5	5	30
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	5	5	4	4	4	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 3

UJI VALIDITAS

Penanganan Keluhan (X1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	28.9700	11.221	.712	.745
X1.2	28.9800	11.353	.717	.747
X1.3	29.2500	10.795	.719	.738
X1.4	29.0000	11.091	.678	.751

Kepercayaan (X2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	28.3400	11.035	.726	.728
X2.2	28.4500	11.402	.679	.742
X2.3	28.3600	11.202	.659	.745
X2.4	28.6700	11.072	.686	.737

Customer Relationship Management (X3)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	62.1300	36.538	.623	.729
X3.2	62.0600	37.148	.656	.731
X3.3	62.0900	37.335	.574	.735
X3.4	62.3400	37.358	.600	.734
X3.5	62.3200	37.149	.613	.732
X3.6	62.2100	36.491	.698	.725
X3.7	62.3100	36.802	.678	.728
X3.8	62.0900	36.951	.608	.732

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip, salin, atau menyalin karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kepuasan Peserta (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	44.7300	30.341	.674	.752
Y2	44.8100	30.519	.706	.751
Y3	44.6800	30.099	.664	.751
Y4	44.8300	29.597	.693	.746
Y5	44.9400	28.946	.818	.732
Y6	44.9600	30.180	.684	.750

UJI RELIABILITAS

Penanganan Keluhan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.661	4

Kepercayaan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.626	4

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan isi dokumen ini tanpa izin dari UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Customer Relationship Management (X3)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	8

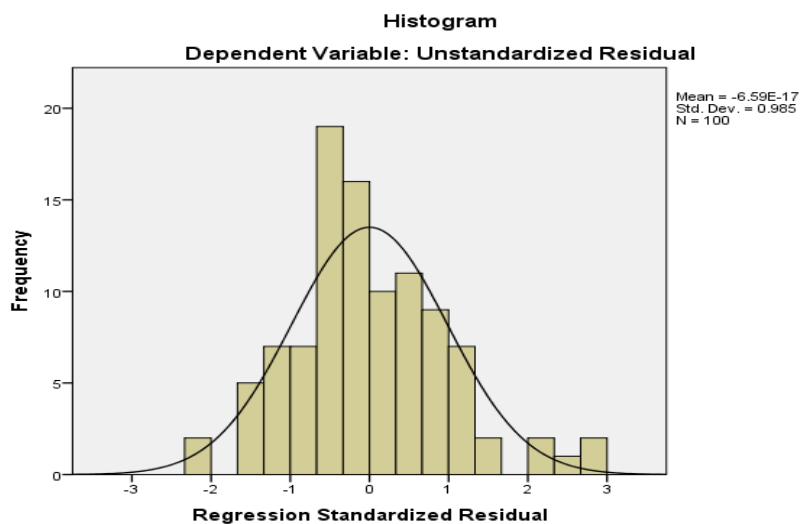
4. Kepuasan Peserta (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

UJI ASUMSI KLASIK

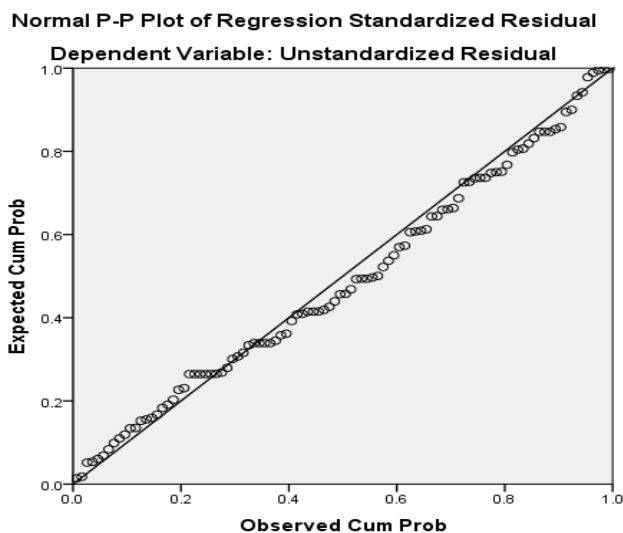
1. Uji Normalitas

Stat Isi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sim Riau



- arya tulis ini
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uji Multikolinieritas

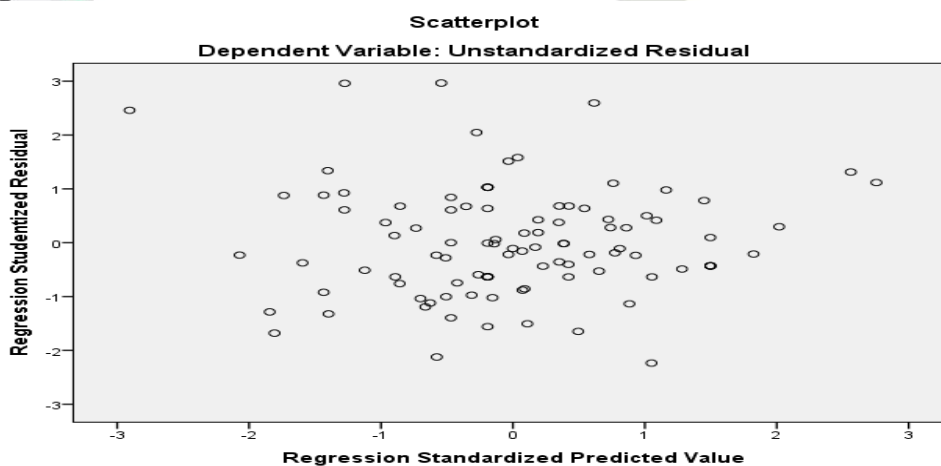
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.220	2.606		1.236	.220		
	Penanganan Keluhan	.412	.156	.262	2.637	.010	.614	1.628
	Kepercayaan	.099	.149	.063	.663	.509	.674	1.483
	Customer Relationship Management	.385	.094	.419	4.106	.000	.581	1.722

3. Uji Autokorelasi

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan nama penulis.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.884 ^a	.781	.774	1.035	1.907

4. Uji Heteroskedastisitas



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.517	1.633		1.541	.126
	Penanganan Keluhan	.156	.098	.203	1.589	.115
	Kepercayaan	.017	.093	.022	.182	.856
	Customer Relationship Management	-.091	.059	-.204	-1.547	.125

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.220	2.606		1.236	.220
	Penanganan Keluhan	.412	.156	.262	2.637	.010
	Kepercayaan	.099	.149	.063	.663	.509
	Customer Relationship Management	.385	.094	.419	4.106	.000

UJI HIPOTESIS

1. Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.220	2.606		1.236	.220
	Penanganan Keluhan	.412	.156	.262	2.637	.010
	Kepercayaan	.099	.149	.063	.663	.509
	Customer Relationship Management	.385	.094	.419	4.106	.000

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 4

Transkrip Wawancara (Terkait Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan)

Informan 1

: Dela Ardina

: 26 Tahun

: Perempuan

: 2 Tahun

Wawancara secara langsung pada hari Sabtu, 21 September

Pertanyaan 1

Apakah yang mendorong anda untuk mendaftar menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan?

Jawaban: Saya terdorong untuk mendaftar karena ingin mendapatkan perlindungan sosial dan jaminan keamanan kerja, dengan menjadi peserta saya lebih merasa tenang karena ada perlindungan finansial jika terjadi resiko yang tidak diinginkan selama bekerja

Pertanyaan 2

Seberapa besar kepercayaan anda terhadap BPJS Ketenagakerjaan?

Jawaban: saya cukup percaya dengan BPJS Ketenagakerjaan karena BPJS Ketenagakerjaan adalah badan yang dikelola oleh pemerintah, oleh karena itu saya yakin bahwa mereka bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pertanyaan 3

Menurut anda, apakah tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap BPJS Ketenagakerjaan selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan anda sebagai peserta?

Jawaban: tidak, karena saya mungkin percaya dan yakin bahwa program BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan jaminan sosial sesuai kebutuhan saya, tetapi kepuasan tidak bisa saya dapatkan dengan sekedar percaya, namun dapat saya dapatkan dari pengalaman saya dalam menerima layanan seperti, kemudahan



klaim, kecepatan layanan, ketersediaan informasi yang jelas, dan keramahan karyawan.

Pertanyaan 4

Menahkakah anda mengalami situasi dimana anda mempercayai BPJS Ketenagakerjaan tetapi tetap merasa tidak puas dengan layanan dan manfaat yang diberikan?

Jawaban: pernah, ketika saya mengajukan klaim jaminan kecelakaan kerja, saya mungkin percaya bahwa dana yang akan diberikan sesuai dengan aturan, namun prosesnya terlalu berbelit dan memerlukan banyak dokumen tambahan yang tidak dijelaskan sejak awalyang menyebabkan kepuasan saya terhadap layanan menurun meskipun kepercayaan saya terhadap perusahaan tetap ada.

Pertanyaan 5

Menurut anda apa yang harus ditingkatkan BPJS Ketenagakerjaan agar kepercayaan dapat meningkatkan kepuasan anda sebagai peserta?

Jawaban:

- 1. Memberikan informasi yang lebih jelas terkait hak, kewajiban termasuk penjelasan rinci tentang perhitungan manfaat yang diterima
- 2. Mempercepat proses pencairan dana klaim sehingga peserta tidak harus menunggu terlalu lama
- 3. Meningkatkan layanan seperti pelayanan yang lebih ramah, responsif dan mampu memberikan solusi
- 4. Mengadakan program sosialisasi dan edukasi kepada peserta

FOTO DOKUMENTASI



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-6630/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

04 September 2024

Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
 Jl. Jendral Sudirman No.460, Jadirejo
 Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28156

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Fitri Wulandari
 NIM. : 12070120761
 Jurusan : Manajemen
 Semester : IX (sembilan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "**Pengaruh Penanganan Keluhan, Kepercayaan dan Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Peserta pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Panam Kota Pekanbaru**". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



[Signature]
 Dr. Mahyarni, S.E., M.M.
 NIP. 19700826 199903 2001

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/68788
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-6630/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2024 Tanggal 4 September 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

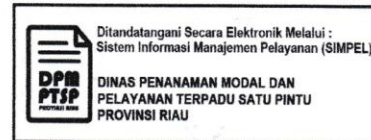
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | FITRI WULANDARI |
| 2. NIM / KTP | : | 12070120761 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KEPERCAYAAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PANAM KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | BPJS KETENAGAKERJAAN PEKANBARU PANAM |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 13 September 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan