

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN**

SKRIPSI

Disusun guna memenuhi syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

YULI WIDIYA ASTUTI

NIM. 4119141

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN**

SKRIPSI

Disusun guna memenuhi syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

YULI WIDIYA ASTUTI

NIM. 4119141

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YULI WIDIYA ASTUTI

NIM : 4119141

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Tegal, 22 Juni 2023

Yang Menyatakan



YULI WIDIYA ASTUTI
NIM. 4119141

NOTA PEMBIMBING

Bahtiar Effendi, M.E.

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Yuli Widiya Astuti

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Yuli Widiya Astuti

Nim : 4119141

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN

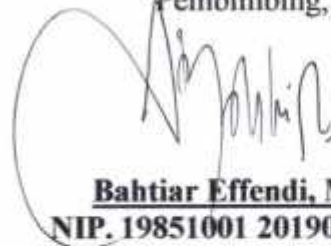
Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 13 Juni 2023

Pembimbing,



Bahtiar Effendi, M.E.
NIP. 19851001 201908 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, febi.wingusduruliac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **YULI WIDIYA ASTUTI**

NIM : **4119141**

Judul : **ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN**

Dosen Pembimbing : **Bahtiar Effendi, M.E.**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Penguji I

Dewan Penguji,

Penguji II

Dr. Kuat Ismanto, M.Ag.
NIP. 19791205 200912 1 001

Fitri Kurniawati, M.E.Sy.
NIP. 19870612 202012 2 015

Pekalongan, 25 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al-Baqarah :286)

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah : 6)

Orang lain gak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka tahu hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya.

(Fardiyandi)

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga Karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai rasa cinta dan tanda terima kasih, ku persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Ayahanda Subandi dan Ibunda Roaenah. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian, serta pengorbanan, cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat serta candaan-candaan yang sering dilontarkan, yang tiada hentinya diberikan kepada anaknya. Dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan *aamiin*.
2. Adik saya tercinta, Tyas Dwi Purnomo dan Khaela Apriliani, yang telah memberikan semangat sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah dengan lancar.
3. Almamter saya jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan angkatan 2019
4. Orang yang spesial calon suami saya, Eka Yogi Pratama yang selalu menemani dan membantu saya untuk memberikan semangat dan bantuan dalam awal pembuatan proposal sampai selesai skripsi.
5. Dosen Pembimbing saya Bapak Bahtiar Effendy, yang telah membimbing saya dengan tulus dari awal penyusunan proposal sampai dengan penyusunan skripsi.
6. Teman saya Maulida yang telah membantu penyusunan skripsi saya dan bersama-sama melewati masa perkuliahan dengan berbagai kebahagiaan dan keceriaan yang sangat berkesan.

7. Karyawan kantor BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan yang sudah berkenan menjadi objek penelitian saya.
8. Seluruh orang-orang disekitar saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan setiap dukungan dan semangat pantang menyerah saat pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

YULI WIDIYA ASTUTI, PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN

Kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan tidak mengalami penurunan maupun peningkatan setiap tahunnya, serta masih terdapat pengaduan terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan, ini dikarenakan perlunya peningkatan yang terus berusaha untuk bisa selalu memberikan rasa kepuasan kepada peserta. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui; pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan, pengaruh harga terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan pada BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini yaitu penelitian survey dengan rancangan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.520 peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sampel penelitian ini yaitu sebagian peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan yang berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda.

Hasil penelitian dengan taraf signifikansi menemukan bahwa yang pertama kualitas produk benar memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan peserta, yang kedua bahwa harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta, yang ketiga benar bahwa terdapat pengaruh yang baik antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, dan yang keempat kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan dengan baik dan positif terhadap kepuasan peserta.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

YULI WIDIYA ASTUTI, THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON PARTICIPANT SATISFACTION AT BPJS KETENAGAKERJAAN PEKALONGAN BRANCH

Participant satisfaction with Employment BPJS has not decreased or increased every year, and there are still complaints regarding the services provided by Employment BPJS, this is due to the need for improvement which continues to strive to be able to always provide a sense of satisfaction to participants. This research was conducted aiming to find out; the influence of product quality on participant satisfaction at Employment BPJS, the effect of price on participant satisfaction at Employment BPJS, and the effect of service quality on participant satisfaction at Employment BPJS, as well as to determine the effect of product quality, price, and service quality simultaneously at Employment BPJS.

This research is survey research with associative design. The population in this study was 2,520 BPJS Employment participants. The sample of this research is a portion of BPJS Ketenagakerjaan participants in the Pekalongan branch, totaling 100 people. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used in this study is multiple regression analysis.

The results of the study with a significance level found that the first product quality did have a good effect on participant satisfaction, the second was that price had no effect on participant satisfaction, the third was true that there was a good influence between service quality on participant satisfaction, and fourthly product quality, price, and service quality had a positive and good simultaneous effect on participant satisfaction.

Keywords:*Product Quality, Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsinya yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN”. Semoga dengan adanya penulisan skripsi ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya terkait perilaku konsumtif dalam Islam.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai bantuan baik yang berupa material maupun non material dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku rector UIN K.H.Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Muhammad Aris Safi’I, M.E.I selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku sekretaris jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H Abduraahman Wahid Pekalongan.
5. Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag, selaku wali dosen akademik Jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bahtiar Effendi, M.E. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staff Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Tegal, 20 Juli 2023


Yuli Widiya Astuti

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
TRANSLITERASI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Teori Kualitas Produk	8
2. Teori Harga.....	10
3. Teori Kualitas Pelayanan.....	13
4. Teori Kepuasan Peserta	16
B. Telaan Pustaka	19
C. Kerangka Berfikir.....	25
D. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Setting Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel	30
E. Variabel Penelitian	32
F. Data dan Sumber Data	34
G. Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	35
H. Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Analisis Deskriptif	42
C. Analisis dan Pembahasan	44
D. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Keterbatasan Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	I

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
ا = a		أ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُ = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة ditulis *fāṭimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddad* tersebut. Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/'). Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	33
Tabel 3.2 Keterangan Skor Jawaban Skala Likert	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Pengujian Validitas	44
Tabel 4.5 Pengujian Reliabilitas Kuesioner	46
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.7 Output Hasil Uji Tes Multikolinierias	48
Tabel 4.8 Output Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.10 Output hasil Uji t.....	51
Tabel 4.11 Output hasil Uji F.....	52
Tabel 4.12 Output hasil Uji Koefisiensi Determinasi	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Ijin Penelitian	I
Lampiran II Surat Balasan Penelitian	II
Lampiran III Kuesioner Penelitian.....	III
Lampiran IV Descriptive Statistics	VIII
Lampiran V Uji Validitas.....	XX
Lampiran VI Uji Reabilitas	XLV
Lampiran VII Uji Normalitas.....	XLVII
Lampiran VIII Uji Multikolonieritas	XLVIII
Lampiran IX Uji Heteroskedastisitas	XLIX
Lampiran X Uji t	L
Lampiran XI Uji Koefisiensi Determinasi Parsial	LI
Lampiran XII Tabulasi Data Uji Coba.....	LII
Lampiran XIII Dokumentasi	LXIII
Lampiran XIV Daftar Riwayat Hidup.....	LXVI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen menjadi perhatian semua orang di zaman modern ini, termasuk pelaku bisnis, konsumen dan yang lainnya. Dikarenakan mereka memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang gagasan kepuasan itu sendiri dan mengembangkan rencana untuk mengecoh saingan mereka di sektor komersial. Untuk penyedia layanan untuk meningkatkan reputasi mereka kepuasan pelanggan sangat penting. Semua usaha bisnis pada akhirnya akan menghasilkan nilai konsumen dan nilai kepuasan setelah merasakan. Memastikan konsumen yang ada sekarang mendapatkan kepuasan dari pembelian dan penggunaan produknya. Jadi, kepuasan konsumen merupakan perhatian utama dari pemasar (Firmansyah, 2018)

Kepuasan konsumen juga dapat dilihat dari kualitas produk yang dikatakan sebagai salah satu taktik yang biasanya diterapkan pada bisnis atau organisasi guna memuaskan konsumen, pada penelitian ini berkaitan dengan tiga variabel bebas yaitu kualitas produk, persepsi harga dan kualitas layanan. Kualitas produk konsumen merupakan barang efektif, dapat dikonsumsi yang berharga dan bermanfaat untuk menghasilkan perubahan material, moral, dan spiritual bagi klien (Suyanto, 2018).

Selain kualitas produk, indikator lainnya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harga. Menurut Suyanto berpendapat bahwasannya penetapan harga adalah nilai-nilai yang bisa dibeli suatu komoditi atau jasa dalam jumlah,

bobot, atau ukuran lain yang terbatas. Harga berfungsi sebagai landasan penting untuk transaksi bisnis karena mereka mewakili pertukaran nilai untuk transfer kepemilikan. Itu bisa dinyatakan dalam kontrak, diserahkan pada formula yang diputuskan di masa depan, atau diketahui dan didiskusikan selama transaksi antara para pihak (M Suyanto, 2018).

Selain kualitas produk dan harga pandangan pelanggan tentang kualitas layanan dapat berdampak pada seberapa puas mereka dengan perusahaan. Tjipto dan Chandra berpendapat bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sangat erat kaitannya. Keunggulan layanan memberi insentif kepada peserta BPJS untuk menjalin kemitraan bisnis yang langgeng yang menguntungkan kedua belah pihak. Perusahaan dapat lebih eksplisit dalam memahami harapan dan aspirasi pelanggan karena hubungan harapan emosional ini. Hasilnya adalah bisnis dapat meningkatkan perhatian publik dengan memaksimalkan pertemuan klien yang penting dan menyenangkan dan menghindari atau mengurangi pertemuan yang kurang berkesan atau tidak menyenangkan (Bahari dan Basalamah, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dahulu bernama JAMSOSTEK adalah lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial bagi tenaga kerja dan pengamanannya. Program Jaminan Sosial terdiri dari Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP).

Berdasarkan kejadian dan fenomena tersebut di atas, pendapat peserta tentang BPJS Ketenagakerjaan dapat didukung, terutama terkait kualitas

produk, harga, dan kualitas layanan, yang akan meningkatkan kepuasan peserta. Kepuasan peserta yang tinggi juga akan berdampak pada ketenagakerjaan di masa mendatang, dan BPJS dapat membantu dengan memperluas cakupan bisnis industri. Lima elemen yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, antara lain adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Yani, 2018).

Analisis kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan telah lama menjadi topik yang menarik. Diantara penelitian tentang kualitas pelayanan oleh (Bahari dan Basalamah, 2019) yang berjudul “Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Manajement Serta Dampaknya Pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar” Terbukti dari hipotesis simultan bahwa variabel independen yaitu kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), dan CRM (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan partisipan yang merupakan variabel dependen (Y). Dalam penelitian lain dilakukan oleh (Vivi Affia Sari, 2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota)” terbukti bahwa dalam penelitiannya variable independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Anggara, 2020) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali I Denpasar” Terbukti bahwa pengunjung

sudah senang terhadap pelayanannya, tetapi ada juga faktor-faktor yang membuat peserta kurang merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Pada penelitian lain oleh (Admin_ojs, 2020) dengan judul “Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kondisi Emosional, Persepsi Harga Dan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Swasta Di BPJS Kesehatan Cabang Sampit Kalimantan Tengah”Dapat disimpulkan bahwa peserta JKN-KIS yang bekerja sebagai pencari nafkah untuk organisasi bisnis swasta dipengaruhi oleh persepsi kualitas produk, kualitas layanan, keadaan emosi, harga, dan biaya secara bersamaan.

Dilihat dari beberapa penelitian di atas, sehingga dapat dikatakan bahwa BPJS Ketengakerjaan Pekalongan perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yang baik. Persoalannya saat ini, pada BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan masih terdapat pengaduan peserta mengenai permasalahan, paling banyak yaitu mengenai kendala layanan pencairan klaim jaminan. Serta jumlah kepersertaan BPJS Pekalongan cukup tinggi (Pekalongan, 2022). Dan juga pegawai BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan terkadang mengabaikan nilai kualitas produk yang baik dan kualitas layanan yang baik sehingga peserta merasa kurang nyaman dan puas sesuai dengan keinginannya. Peserta mungkin menjadi lebih menarik dan puas dengan menerima layanan berkualitas tinggi. Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan yang beralamat di Komplek Perkantoran Podosugih Jalan Majapahit Pekalongan Barat, Kota Pekalongan 5111. Sehingga berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik membuat penelitian yang berjudul

“ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKALONGAN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diberikan di atas, maka peneliti mengajukan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan?
2. Apakah harga berpengaruh pada kepuasanpeserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan?
4. Apakah kualitas produk, persepsi harga, dan kualitaspelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari pada penelitian yaitu:

1. Untuk memperoleh dan menganalisa kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan dipengaruhi oleh kualitas produk.
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan dipengaruhi oleh harga.
3. Untuk mengetahui kepuasan peserta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

4. Untuk menilai kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan secara simultan dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan kualitas layanan.

D. Manfaat Penelitian

Dibawah ini beberapa penerima manfaat yang diharapkan dari temuan studi ini:

1. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai strategi bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam mendapatkan kepuasan peserta yang terarah dan tepat dengan mempertimbangkan beberapa aspek, antara lain kualitas produk, harga, dan kualitas layanan yang ditawarkan.

2. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada BPJS.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini untuk mempermudah membaca keseluruhan dari hasil penelitian ini. Sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan.

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang peneliti temukan dilapangan. Dari permasalahan tersebut lalu dapat dibuat rumusan masalah yang ada, kemu dian jabarkan tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II Landasan Teori.

Bab ini menjelaskan teori yang hendak dimanfaatkan untuk menganalisis serta sebagai acuan dalam menganalisis, teori tersebut berisikan mengenai kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk berbagai bentuk penelitian, strategi penelitian, dan metode pengumpulan data.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini merupakan penjabaran dari hasil gambar yang didapatkan dilapangan dan menguraikan dalam bentuk pembahasan guna menjawab dari permasalahan yang ada dalam penelitian, mengenai kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan pada BPJS Ketenaga kerjaan Pekalongan.

Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dijelaskan secara ringkas dan sederhana. Selain itu, juga menjelaskan mengenai keterbatasan penelitian yang masih terdapat pada penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini mengenai Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y)
2. Variabel harga (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta (Y)
3. Variabel kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y)
4. Variabel kualitas produk (X1), harga (X2), kualitas pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y)

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga kemungkinan besar datanya bersifat subyektif, alangkah lebih baik lagi apabila ditambah metode wawancara sehingga hasil penelitian yang didapatkan akan lebih lengkap.
2. Penelitian ini hanya meneliti mengenai kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Dengan demikian, perlu diteliti lebih lanjut variabel lain yang dapat mempengaruhi

kepuasan peserta, seperti misalnya kepercayaan, citra produk, garansi dan distribusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimah,N.,Nasution,M.I.,&Oktriawan,W.(2022).Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam.*Muttaqien*,3(2), 177–194.
- Admin_ojs, A. (2020). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kondisi Emosional, Persepsi Harga Dan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Jkn-Kis Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Swasta Di Bpjs Kesehatan Cabang Sampit Kalimantan Tengah. *Kindai*, 16(1), 80–91.
- Al Idrus, S. (2019). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian. Media Nusa Creative.
- Anggara,I.B.(2020).ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BALI DENPASAR.*Joural Ekonomi*
- Arikunto,S.(2019).Prosedur Penelitian. Rineka Cipta
- Bahari,A.F.,& Basalamah,J.(2019).Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.*JurnalManajemenBisnis*, 6(1), 11–21.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah.2013. Perilaku Konsumen. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fauzy,I.(2022).*Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Nilai, Reputasi dan Komitmen Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang* <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/39715>
- Fakhrudin, A. (2020). Citra Perusahaan, Citra Pemakai, Citra Produk Terhadap Loyalitas Konsumen STTKD Yogyakarta .Jurnal Manajemen Dirgantara Vol. 13, No.1, Juli2020.
- Fandy Tjiptono. 2016. Pemasaran Esensi & Aplikasi. Penerbit Andi Yogyakarta.

- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Issue Maret).
- Husaini. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Reputasi Dan Customer Relationship Marketing(Crm) Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Bpjs) Cabang Belawan .Jurnal Manajemen Vol. 2 NO. 2,2018.
- Hendrik, D. N. (2020). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Wardah di Kota Padang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol II No 2, Mei.
- Heryanto, O., & Nugroho, S. P. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Minat Kunjung Ulang Terhadap Kepuasan Konsumen ,Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs*. 27(November), 1–8.
- Jogi Morrison Simanjuntak., & RahmaWahdiniwaty. (2018). The Influence of Product Quality on Car Purchase Decision. In International Conference on Business, Economic, Social Science and Humanities (ICOBEST2018). Atlantis Press. 28 Mei 2020, 195 – 198
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing. Pearson.
- Khafid, M., & Widiyanto, A. (2017). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN METODE FUZZY-SERVQUAL DAN INDEX PGCV (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes). *Jurnal MONEX*, 6(1), 230–235.
- Krisna, A., Agus, Adetiya, L., Nur, F., Marina, & Shodikin, R. (2021). Riset Populer Pemasaran Jilid 1. Media Sains Indonesia.
- Lusiana Sari, V. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh Selama Pandemi .*Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 1(03), 19–26.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi kedua, cetakan ketiga, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Mardawani. (2020). Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif. CV Budi Utama.
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2), 57–68.

- Meithiana, Indasari. 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Melati, R., Yusnita, R. T., & Rahwana, K. A. (2022). Purchasing Decision Analysis Is Reviewed From Lifestyle, Price Perception And Product Quality. 2(3), 905–918.
- Moleng, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). In PT. Remaja Rosdakarya.
- MSuyanto. 2018. Muhammad Marketing Strategy. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Pangesti, Yofitasari. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam, Skripsi. Semarang: UIN Walisongo Semarang
- Pattaray, A., Aini, D. W., Ratmaja, L., Dewi, I. A. Y. S., & Hadi, A. (2021). Konsep Pelayanan bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas. Literasi Nusantara.
- Rahma Wahdiniwaty., & Erna Susilawati. (2017). Pengaruh Kepribadian Dan Harga Terhadap Impulse Buying Pada Produk Novel Di Toko Buku Bandung Book Center Wilayah Bandung. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 1(1). 10 November 2019, 12 – 24.
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3, 1–19.
- Sa'adah, L. (2020). Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Siti Syahara, & Munthe, R. N. (2020). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurna lEkonomi*, 2(2), 103–115.
- Susanti, F., & Rahmadhani, S. (2022). *TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PENDAHULUAN Kesadaran masyarakat tentang perlunya jaminan social di Indonesia semakin hari terus meningkat, khususnya untuk pekerja karena agar menjamin agar bias memenuhi kebutuhan dasar kehi.* 2, 1126–1154.
- Shandy Widjoyo Putro. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12 November 2019, 1–9

- Taufiqurokhman,S.et. al,. 2018 .Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang: UMJ Press.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Y. C. (2019). Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan, Dan Persepsi Klaim Nasabah (Studi Pada KC AJB Bumiputera1912 Surakarta). Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik SurakartaVol II No 1
- Utari Wijayati dan Rahma Wahdiniwaty.2014. Pengaruh Kelompok Acuan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tas Exsport Pada PT. Eksonindo Multi Product Industry Di Bandung. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Bandung, 10 November 2019,34–42
- Vivi Affia Sari. (2022). *Fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah sumatera utara medan 2022*.
- Yani, P. A. (2018). Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan. *Dk*, 53(9),1689–1699.