

# PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEMATANGSIANTAR

Risma Nurhaini Munthe  
Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun  
rismamunthe66@gmail.com

## ABSTRACT

*As for the problem in this research is how the creativity and quality of service towards the satisfaction of participants BPJS branch manpower Pematangsiantar. This research aims to know how to influence the creativity and quality of service towards the satisfaction of participants BPJS employment Branch Pematangsiantar.*

*The data collection techniques in this study are with questionnaires, research and literature studies. The population in this research is the participants of BPJS employment who participated in JKK program during March-April 2017 and samples taken as many as 68 respondents using the strata random sampling. The analysis used include validity test, rehabilitation test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis test used test T, Test F, and coefficient of determination (R2) using SPSS support version 20.*

*From the results of this study acquired double linear regression equation  $Y = 2,563 + 0,202X_1 + 0,698X_2$  which means if the independent variables are considered constant then the participant satisfaction value (Y) increased 2,563%, when the creativity (X1) rose by 1 Satuan maka Participant satisfaction will increase by 0.2012%, and if the quality of service (X2) rises by 1 unit then the satisfaction of participants will increase by 0.698%. Inopportune significantly influence between creativity to the satisfaction of participants demonstrated from the results of the Thitung test (2.772) > This (1.668) with Signifikan 0,007 < 0.05. And there is also a significant influence between creativity and quality of service to the satisfaction of participants is shown in Fcount (9.617) > This 3.14 with a significant 0.000 < 0.05. With the value of R2 gained the magnitude of the influence of creativity and quality of service to the satisfaction of the participant sebesar 66.8% and the remaining 33.2% influenced by other variables outside this study.*

**Keywords :** Creativity, Quality, Service.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan dan melakukan kreativitas usaha yang efektif dan efisien. Untuk itu, keputusan perusahaan untuk melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan upaya untuk menentukan dalam menindaklanjuti komplain pelanggan dari kegagalan sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola diperusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu

profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga. apabila pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat di[er]sepsikan baik dan memuaskan. Bila pelanggan tidak puas (kecewa) harus segera diketahui faktor penyebabnya, dan segera dilakukan koreksi /perbaikan.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) ketenagakerjaan adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial. Badan penyelenggaraan program jaminan publik yang memberikan

perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial.

Setelah mengutamakan pelayanan dari karyawan pelanggan, perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan pelanggan yang diperoleh dari melakukan kreativitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk memenangkan persaingan usaha, maka pimpinan perlu menemukan ide atau gagasan yang cemerlang dalam kegiatan usahanya sehingga keunikan dan keistimewaan dimiliki perusahaan baik dari segi produk, manfaat, nilai dan lainnya yang menjadi unggulan bagi perusahaan yang membedakan dengan para kompetitornya.

### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini ialah:

- a. Bagaimana pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Pematangsiantar?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Pematangsiantar?
- c. Bagaimana pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Pematangsiantar?

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

#### 1.4. Manfaat penelitian

Ada beberapa manfaat dilakukannya penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi instansi  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi manajemen perusahaan khususnya dibidang pelayanan.
- b. Manfaat bagi peneliti  
Sebagai penambah hasanah keilmuan penulis mengenai pengaruh ketanggapan dan

keterampilan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di BPJS ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, serta menambah pengalaman, latihan dan pengembangan teori yang didapat selama di bangku perkuliahan.

## 2. URAIAN TEORITIS

### 2.1. Pengertian Kreativitas

Dari sudut pandang psikologis, kreativitas adalah suatu proses mental dalam memunculkan ide-ide dan konsep-konsep baru atau keterkaitan antara ide-ide baru dengan konsep-konsep yang ada, agar ide-ide dan konsep-konsep baru tersebut menjadi nilai yang nyata, maka ide-ide tersebut ditransformasikan dan diimplementasikan menjadi tindakan nyata. Jadi, kreativitas baru bernilai jika ditransformasikan melalui inovasi.

Dari sudut pandang manajemen /ekonomi, kreativitas adalah lebih menunjukkan pada suatu tindakan kreasi manusia. Kreativitas menunjukkan suatu fenomena dimana seseorang menciptakan sesuatu yang baru, baik dalam bentuk produk barang dan jasa, pekerjaan seniman, jenaka maupun dalam bentuk pemecahan masalah suatu persoalan atau suatu kebaruan barang dan jasa yang memiliki nilai ekonomi. Seperti yang dikemukakan oleh Howkins dalam Suryana (2013 :21) bahwa kreativitas adalah kemampuan untuk menghasilkan sesuatu yang baru.

### 2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yagn tersirat. Beberapa poin penting dalam definisi kualitas adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.
- b. Kualitas mencakup produk jasa,, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (dinamis)

### 2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dalam Wijaya (2011:152), pada hakekatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan

ke satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan. Adapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan'

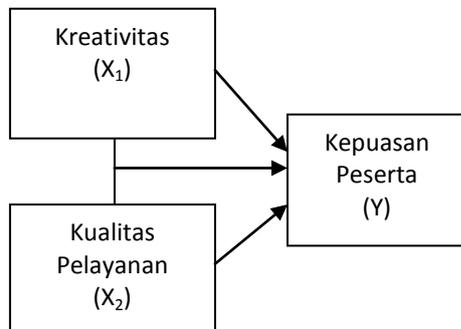
Menurut Oliver dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:52) bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.

#### 2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Seperti yang dikemukakan oleh Suriasumantri dalam Sugiyono (2011:66).

Untuk memperjelas hubungan antara variabel diatas, maka kerangka pemikiran itu dapat digambarkan dalam suatu model sebagai berikut:

Gambar 1



#### 2.5. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan belum didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat, penelitian mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- 1)  $H_0: b_1 = 0$  tidak ada pengaruh signifikan kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar

$H_a: b_1 \neq 0$ : ada pengaruh signifikan kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Pematangsiantar

- 2)  $H_0: b_2 = 0$  tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar

$H_a: b_2 \neq 0$  ada pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar.

- 3)  $H_0: b_1, b_2 = 0$  tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas dan kreativitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar

$H_a: b_1, b_2 \neq 0$  ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, yaitu merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan yang lainnya. Dan juga menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

#### 3.2. Populasi

Menurut Sujarweni (2014:65) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar cabang pematangsiantar yang mengikuti program JKK yang datang berkunjung sudah lebih dari 2 kali berkunjung pada bulan Maret sampai April tahun 2017. menurut data dari perusahaan, jumlah peserta yang mengikuti program JKK pada bulan Maret sampai April tahun 2017 ialah sebanyak 82 peserta.

#### 3.3. Sampel

Menurut Sujarweni (2014:65) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk

penelitian. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling, dengan metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. proportionate stratified random sampling menurut sugiyono (2011:93) adalah teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota /unsur yg tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

### 3.4. Data kualitatif

Yaitu data yang merupakan serangkaian informasi yang diperoleh dari hasil penelitian yang masih merupakan fakta-fakta verbal atau berupa keterangan saja, yang diperoleh dari responden maupun dari pengelola BPJS yaitu berupa pendapat responden atas jasa pelayanan BPJS ketenagakerjaan, struktur organisasi, gambaran umum perusahaan serta sejarah BPJS ketenagakerjaan.

### 3.5. Data Kuantitatif

Yaitu data-data yang diangkakan dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data kuantitatif adalah data jumlah peserta BPJS ketenaga kerjaan cabang Pematangsiantar.

## 3.6. Analisis Data

### 3.6.1. Uji Validitas

Menurut sunyoto (2011:69) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini. Untuk menguji validitas kuesioner dilakukan dengan cara menggunakan program IBM SPSSStatistic Versi 2.0 uji validitas data juga dapat dilakukan dengan menggunakan formula kkolereasi product moment yang dikemukakan oleh pearson dengan rumus (Uhar Suharsaputra 2012:135):

$$R_{y.x_1x_2} = \frac{\sqrt{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}}{1 - r^2_{x_1x_2}}$$

Apabila hasil yang diperoleh yaitu ( $r_{hitung} \cdot r_{tabel}$ ), dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  (5%), dan dgree of freedom  $df = n - k - 1$  maka status kuasioner dinyatakan valid. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat

adalah kalau nilai  $r \geq 0,3$ . Oleh karna itu, jika nilai  $r_{hitung} \geq 0,3$  ,maka status kuesioner juga dinyatakan valid.

### 3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Suharsimi dalam sunyoto (2011:70) Uji Normalitas persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel sekali. Uji normalitas menggunakan grafik histogram dan normal probabliti plots. Jika data rill membentuk garis kurva cenderung tidak simetri terhadap mean (U) maka dapat dikatakan data berdistribusi normal (otomatis oleh komputer) secara kumulatif. Data dikatakan berdistribusi normal jika garis data rill mengikuti garis diagonal (sunyoto 2011:158).

### 3.6.3. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent (kreativitas dan kualitas pelayanan) dengan variabel dependent (kepuasan peserta) linear atau tidak. Uji yang digunakan untuk mengetahui linear atau tidaknya adalah dengan menggunakan uji F. Data dikatakan linear apabila harga  $F_a$  (Fhasil analisis) lebih kecil dari harga  $F_t$  ( $F_{tabel}$ ) atau bisa ditulis ( $F_a < F_t$ ) pada taraf signifikan 5 %

Jika  $F_a < F_t$  berarti data linier

Jika  $F_a > F_t$  berarti data tidak linier

### 3.6.4 Uji t (Uji Parsial)

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dengan membandingkan thitung dengan ttabel. Jika t hitung > ttabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima . berarti bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Uji t menurut Syofian (20115 : 230) dapat dilakukan dengan cara:

a. Menghitung nilai standar eror  $s_{b1}$  dan  $s_{b2}$

$$S_{b1} = \frac{S_{x1.x2}}{\sqrt{[(\sum X_2^2 - n \cdot X_2^2)] [1 - (r_{x1.x2})^2]}}$$

$$S_{b2} = \frac{S_{x1.x2}}{\sqrt{[(\sum X_2^2 - n \cdot X_2^2) [1 - (r_{x1.x2})^2] ]}}$$

b. Menentukan nilai varians, dengan rumus:

$$S^2_{X1X2} = \frac{\sum y^2 - [b1 \sum x1y] + b1(x,y)}{n-m-1}$$

c. Menentukan nilai Deviasi Standar, dengan rumus:

$$S_{X1X2} = \sqrt{S^2_{X1X2}}$$

Dengan menggunakan tabel t-student. Nilai  $t_{tabel}$  kemudian dibandingkan dengan nilai  $t_{hitung}$  dengan ketentuan:

$H_0$  diterima apabila ( $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ) atau yang signifikan  $> 0,05$  artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara persial antara variabel independen (kreatifitas dan kreatifitas) terhadap variabel independen terhadap variabel independen (kepuasan peserta).

$H_0$  ditolak apabila ( $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ) atau signifikan  $< 0,05$  artinya ada pengaruh yagn signifikan secara persial antra variabel independen (kreativitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Uji Simultan)

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu apakah variabel kreativitas ( $X_1$ ), kualitas ( $X_2$ ), benar-benar berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan peserta ( $Y$ ).

a. **Menghimpun  $F_{hitung}$**

$$F = \frac{(R^2/K)}{(1-R^2/n-k-1)}$$

Jika  $F \text{ sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel bebas (kreativitas dan kualitas pelayanan) tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan peserta). Sedangkan jika  $F \text{ sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas (kreativitas dan kualitas pelayanan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan peserta).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (persero) mengalami proses yang panjang dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, peraturan menteri perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.

15/1957 tentang pembentukan yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan. 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 mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggaraan 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.

### 4.2. Hasil Penelitian

Hasil Analisis yaitu menguraikan dan manafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan. Hasil analisis dilakukan peneliti yaitu dengan mendistribusikan jawaban responden dalam bentuk tabel sehingga memperoleh gambaran yang jelas tentang distribusi jawaban responden.

#### Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisi ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian, khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel independen kreativitas ( $X_1$ ) terdiri dari lima item pernyataan, kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terdiri dari lima item pernyataan, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan peserta ( $Y$ ) terbagi atas lima item pernyataan. Kuisioner yang dibagikan menggunakan skala likert.

### 4.3. Analisis Data

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 2.0. Nilai signifikan yang berada di bawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid dan jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir kuisioner dinyatakan valid. Pengujian validitas

selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1  
Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator	rhitung	Rtabel	Ket.
1	Kreativitas (X1)			
	-indikator X1.1	0,718	0,238	valid
	- indikator X1.2	0,717	0,238	valid
	- indikator X1.3	0,678	0,238	valid
	- indikator X1.4	0,652	0,238	valid
2	Kualitas pelayanan (X2)			
	-indikator X2.1	0,673	0,238	Valid
	-indikator X2.2	0,801	0,238	Valid
	-indikator X2.3	0,831	0,238	Valid
	-indikator X2.4	0,467	0,238	Valid
3	Kepuasan peserta (Y)			
	-Indikator Y1	0,499	0,238	Valid
	-Indikator Y2	0,768	0,238	Valid
	-Indikator Y3	0,576	0,238	Valid
	-Indikator Y4	0,684	0,238	Valid

#### 6.4. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus cronbach Alpha. Pada uji ini dinilai reliable jika lebih besar dari 0,60 dimana:

$\alpha > 0,60$  artinya instrument reliabel

$\alpha < 0,60$  artinya instrument tidak reliabel

hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabl 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2.  
Hasil pengujian reliabilitas

Variabel	Croanbanch Alpha	Keterangan
Kreativitas (X1)	0,658	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,643	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,655	Reliabel

Tabel 6.2.

#### Analisis Regresi linier Berganda

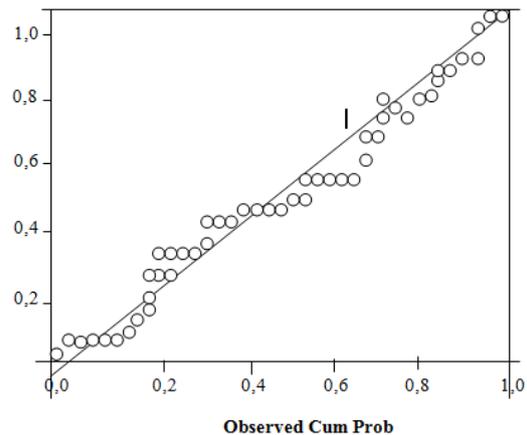
Tabel 4.2. hasil Analisis Regresi Linear Berganda “Coefficients”

Model	Unstandardized Coeficients		Standardized Coeficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1.(constant)	2,563	1,965		1,304	,197
Kreativitas	,202	,073	,209	2,772	,007
Kualitas Pelayanan	,698	0,73	,726	9,617	,000

#### 6.5. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan grafik P-P plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal.

Gambar 4.1. Pengujian Normalitas  
Normal P-P Plot of regression Standardized residual  
Dependent Variabel: Kepuasan peserta



#### 6.6. Uji linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent (kreativitas dan kualitas pelayanan) dengan variabel dependent (kepuasan peserta) linear atau tidak. Uji yang digunakan untuk mengetahui linier atau tidaknya adalah dengan menggunakan uji F. Data dikatakan linier apabila harga  $F_a$  ( $F_{\text{hasil analisis}}$ ) lebih kecil dari harga  $F_t$  ( $F_{\text{tabel}}$ ) atau bisa ditulis ( $F_a < F_t$ ) pada taraf signifikansi 5 %

Jika  $F_a < F_t$  data linier

Jika  $F_a > F_t$  berarti data tidak linier

Hasil uji linieritas kedua variabel dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.2 yaitu hubungan antar variabel kreativitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan peserta (Y) yang ditunjukkan pada tabel diatas  $Y=2,563+0,201X_1 +0,698X_2$ . Hasil analisa tersebut mengartikan bahwa:

- Konstan a = 2,563 artinya jika pada variabel  $X_1$  (kreativitas,  $X_2$  (kualitas pelayanan) konstan maka nilai kepuasan peserta (Y) sebesar 2,563 satuan
- Koefisien  $b_1 = 0,202$  artinya jika kreativitas ( $X_1$ ) naik sebesar 1 satuan maka kepuasan peserta ada sebesar 0,202 satuan
- Koefisien  $b_2 = 0,698$  artinya jika kualitas pelayanan ( $X_2$ ) naik sebesar 1 satuan maka kepuasan peserta ada sebesar 0,698 satuan

Persamaan regresi diatas juga menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  (kreativitas) dan Variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan) berpengaruh positif terhadap Y (kepuasan Peserta)

#### 6.7. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan membandingkan thitung dengan ttabel. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima . berarti bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaiknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

#### 5. Pembahasan

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan. Dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 2.0 for windows, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa, dimana  $Y =$  kepuasan peserta koefisien regresi sebesar 2,563,  $X_1 =$  kreativitas koefisien regresi sebesar 0,202, dan  $X_2 =$  kualitas pelayanan bahwa prediksi pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pada BPJS ketenagakerjaan cabang Pematangsiantar.

Dari hasil uji t (parsial) dengan signifikan 0,05. Hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bahwa:

- Variasi kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta yakni  $t$  hitung (2,772) >  $t$  tabel (1,668)

- Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta yakni  $t$  hitung (9,617) >  $t$  tabel (1,668)

Jika di bandingkan dengan tingkat besarnya pengaruh antara kreativitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta BPJS Cabang Pematangsiantar, dimana kreativitas ( $x_1$ ) 0,202 (20,2%) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,698 (69,8%).

Dengan dilakukannya pengujian F (serempak) yang berguna untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan. Dimana F hitung sebesar 65,390 sedangkan signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa variabel kepuasan peserta (Y).

Dan diperoleh nilai R (koefisien determinasi) sebesar 0,817 yang artinya ini menunjukkan bahwa hubungan antara kreativitas, kualitas pelayanan dan kepuasan peserta adalah kuat. Dimana hubungan antara kreativitas dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif untuk mempengaruhi kepuasan peserta. Nilai R square sebesar 0,668 menunjukkan bahwa pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sebesar 66,8% sedangkan sisanya sebesar 33,2% (100% - 66,8%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti seperti kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga dan biaya.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Pematangsiantar. Peningkatan kreativitas dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan peserta keeratn hubungan antara kreativitas dan kualitas pelayanan dapat diketahui dari hasil koefisien korelasi secara simultan.

#### Pengaruh Kreativitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kreativitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan . hal ini dikarenakan semakin tinggi daya kreativitas yang dimiliki oleh perusahaan maka akan mendorong perusahaan tersebut untuk terus berimajinasi dan menciptakan ide-ide baru yang akan menarik

peserta dan juga membuat kinerjanya lebih efisien.

Namun seiring dengan meningkatnya kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan memperluas pelayanan serta menghadirkan aplikasi mobile yang bermanfaat bagi para peserta untuk melakukan pengecekan saldo yang peserta miliki merupakan sebagai landasan ide-ide kreatif dalam setiap produk, menjadi awal dari meningkatnya kepuasan peserta. Kreativitas yang ditunjukkan BPJS ketenagakerjaan dalam hal meningkatkan kepuasan peserta mendapat respon positif dari para peserta mendapat respon positif dari para peserta. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan**

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan peserta dapat ditingkatkan yaitu dengan memberikan layanan yang dilakukan secara tersiste bukan manualk , layanan call center penting untuk menampung keluhan peserta sehingga tau apa yang kurang dari pelayanan. Keramahan pelayanan tidak hanya kepada customer service officer, namun seluruh karyawan, sampai petugas keamanan juga wajib melayani. Dengan ditingkatkannya pelayanan hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan.

## **6. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. Kesimpulan**

Setelah dilakukan pembahasan mengenai masalah pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang Pematangsiantar , maka dapat ditarik beberapa kesimpulan . dari hasil pengujian yang dilakukan penulis dengan bantuan program SPSS versi 2.0, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yaitu  $Y=2,563 +0,202 X1 + 0,698 X2$  maka diketahui bahwa variabel kreativitas (X1) dan kualitas pelayanan

(X2), memiliki nilai positif terhadap variabel kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

2. Hasil perhitungan dengan uji t diperoleh nilai dari kreativitas (X1) thitung  $(2,772) > t_{tabel} (1,668)$  dengan signifikan  $0,007 < 0,05$  dan dari kualitas pelayanan (X2) thitung  $(2,772) > t_{tabel} (1,668)$  dengan signifikan  $0,007 < 0,05$  dan dari kualitas pelayanan (X2)  $t_{hitung} (9,617) > t_{tabel} (1,668)$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima artinya variabel independent yaitu variabel kreativitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara persial berpengaruh secara positif dan memiliki tingkat signifikan yang kuat terhadap variabel dependent yaitu kepuasan peserta (Y) BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar.
3. Dari hasil perhitungan uji secara simultan atau uji F didapatkan nilai  $F_{hitung} 65,390 > F_{tabel} 3,14$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel kreativitas (X1), kualitas pelayanan (X2) secara simultan mempengaruhi secara positif dan signifikan yang kuat terhadap kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar.
4. Besarnya pengaruh variabel independent yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependent yaitu kepuasan peserta BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar sebesar 66,8% dan sisanya 33,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosi, harga dan biaya.

### **6.2. Saran**

Apabila BPJS Ketenagakerjaan cabang pematangsiantar ingin meningkatkan kepuasan pelanggan maka penulis ingin memberikan saran seperti :

1. Apabila BPJS ketenagakerjaan cabang pematangsiantar ingin meningkatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan perlu memperhatikan kreativitas dan kualitas pelayanan, begitu juga para karyawan harus lebih sadar akan perilaku dan cara melayani pelanggan dengan baik agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Perlu adanya pengawasan langsung dari pimpinan kantor terhadap pelayanan yang diberikan karyawannya kepada pelanggan

agar karyawan yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik bisa langsung mendapat teguran dari pimpinan yang melakukan pengaasan, agar kepuasan pelanggan dapat bertambah dan bisa membentuk citra baik perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah,Fandi. (2013). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Usaha Pakaian Tauko Medan.Medan.
- Amanullah, Alifian. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom). Universitas Diponegoro.
- Ariyanti, Nel. (Cetakan ke-1, 2016). Manajemen Pemasaran. Medan : Perdana Publishing.
- Lestari, Fitria. (2013). Pengaruh Jiwa Kewirausahaan dan kreativitas Terhadap keberhasilan Usaha Pada Sentra Industri Rajut Binong Jati Bandung. Universitas Komputer Inmdonesia Bandung.
- Rani, D. Amalia. (2007). Hubungan antara Iklim Organisasi Dengan Peluang Untuk Berkreasi pada karyawan Desain PT Batik Dinar Hadi Surakarta. Universitas Diponegoro.
- Reniati. (cetakan ke-2, 2013). Kreativitas Organisasi & Inovasi Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Setyobudi, Daryanto. (Cetakan ke-1, 2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gava Media.
- Siregar, Syofian. (2015). Statistika Terapan Kencana.
- Sudarmanto. (Cetakan Pertama, 2009). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (cetakan ke-19,2011). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (cetakan ke-1, 2012). Metode Penelitian.Bandung: PT Refika Aditama.
- Sujarweni,V. Wiratna. (Cetakan ke-1, 2014). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. (Cetakan Pertama, 2011). Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi. Yogyakarta: Caps.
- Suryana. (2013). Ekonomi Kreatif, Ekonomi Baru: Mengubah Ide dan Menciptakan Peluang. Jakarta : Salemba Empat.