

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA AKTIF PADA PT TASPEN (PERSERO)
CABANG PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH

**ARNITA FADHILAH
NPM 061840631846**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA AKTIF PADA PT TASPEN (PERSERO)
CABANG PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**ARNITA FADHILAH
NPM 061840631846**

Menyetujui,

Palembang, 3 Agustus 2022

Pembimbing I,

**Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si
NIP 197312281996032002**

Pembimbing II,

**M. Yusuf, S.E., M.Si, Ph.D
NIP 197801182005011002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Administrasi
Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi DIV
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arnita Fadhilah
NPM : 061840631846
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA AKTIF
PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG
PALEMBANG**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/Salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Arnita Fadhilah
NPM 061840631846

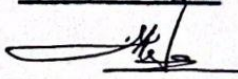



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama : Arnita Fadhillah
NPM : 061840631846
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PESERTA AKTIF
PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG
PALEMBANG**

**Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS**

**Pada Hari : Rabu
Tanggal : 3 Agustus 2022**

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Syahirman Yusi, S.E., M.Si Ketua Penguji		3 Agustus 2022
2.	M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D Anggota Penguji		3 Agustus 2022
3.	Yusnizal Firdaus, S.E., M.Si Anggota Penguji		3 Agustus 2022
4.	Dr. Sari Lestari, S.E., M.Ec Anggota Penguji		3 Agustus 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesulit apapun jalannya, jangan pernah berfikir untuk menyerah. Karena, kamu tidak akan tahu apa yang sedang menantimu di ujung perjuangan nanti.

***Keep spirit* (Penulis)**

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudaraku**
- . Sahabat-sahabat terbaik ku**
- . Teman-teman kelas 8 MBB**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Aktif Pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.”

Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta aktif pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta aktif pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Adapun alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, dan Uji F.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan yang jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2022



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawati, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berperan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Kepada seluruh pimpinan dan pegawai pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.
9. Kedua Orang Tua dan Saudara tercinta yang senantiasa menjadi motivator serta kekuatan bagi penulis untuk tidak pernah menyerah.

10. Sahabat seperjuangan selama menempuh Pendidikan di bangku kuliah, Afifah Yunendah yang telah menemani dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman program studi Manajemen Bisnis kelas 8 MBB yang selalu membantu satu sama lain, saling menguatkan, mendoakan dan memberi semangat.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
13. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungannya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2022



Penulis

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh parsial dan pengaruh simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta aktif pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), serta variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan peserta aktif. Populasi yaitu sebesar 88.553 orang. Menggunakan rumus *slovin* untuk mengetahui jumlah sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 peserta aktif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain kuesioner/angket, wawancara, observasi, dan riset kepustakaan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan *SPSS Versi 25 for windows*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, dan Uji Multikolinieritas, Uji Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Berganda, serta Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji t dan Uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan peserta aktif. Sedangkan, variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta aktif.

Kata Kunci: Kepuasan Peserta, Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the partial and simultaneous effect of service quality on the satisfaction of active participants at PT Taspen (Persero) Palembang Branch. In this study, the independent variables used are tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy), and the dependent variable in this study is the satisfaction of active participants. The population is 88,553 people. Using the slovin formula to determine the number of samples. The sample used in this study were 100 active participants. The data collection techniques used in this study include questionnaires, interviews, observations, and library research. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. Data analysis in this study is quantitative data. The research data analysis technique used multiple linear regression analysis which was processed using SPSS Version 25 for windows. The measuring instruments used in this study are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test consisting of Normality Test, Heteroscedasticity Test, and Multicollinearity Test, Coefficient of Determination Test, Multiple Linear Regression Analysis, and Hypothesis Testing consisting of t-test and F-test The results of this study indicate that the tangible and assurance variables affect the satisfaction of active participants. Meanwhile, the variables of reliability, responsiveness, and empathy have no effect on the satisfaction of active participants.

Keywords: Participants, Quality of Service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Penelitian Terdahulu	9
2.4 Kerangka Pikir	11
2.5 Hipotesis.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	12

3.4	Populasi dan Sampel	14
3.4.1	Populasi	14
3.4.2	Sampel.....	14
3.5	Teknik Analisis Data.....	15
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian	16
3.5.1.1	Uji Validitas	16
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	16
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	17
3.5.2.1	Uji Normalitas.....	17
3.5.2.2	Uji Multikolinieritas.....	17
3.5.2.3	Uji Heterokedastisitas	18
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	18
3.5.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	19
3.5.5	Uji Hipotesis.....	19
3.5.5.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	19
3.5.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	20
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	21

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum.....	23
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	23
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	26
4.1.2.1	Visi.....	26
4.1.2.2	Misi	26
4.1.3	Gambaran Responden.....	26
4.1.4	Uji Instrumen Penelitian	28
4.1.4.1	Uji Validitas.....	28
4.1.4.2	Uji Reliabilitas	30
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	31
4.1.5.1	Uji Normalitas.....	31
4.1.5.2	Uji Multikolinieritas	33
4.1.5.3	Uji Heterokedastisitas.....	34
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda	36
4.1.7	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis	39
4.1.8.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	39
4.1.8.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	42
4.2	Pembahasan.....	43
4.2.1	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Peserta Aktif.....	43
4.2.2	Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Peserta Aktif.....	44
4.2.3	Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Peserta Aktif	45

4.2.4 Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Peserta Aktif.....	46
4.2.5 Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Peserta Aktif.....	47
4.2.6 Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA.....51

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pengukuran dengan menggunakan skala <i>likert</i>	16
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Nilai t.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal P-P Plot of regression standardized residual</i>	32
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i>	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Persetujuan Revisi
2. Lembar Konsultasi Skripsi
3. Lembar Rekomendasi Ujian Komprehensif
4. Surat Izin Pengambilan Data
5. Kuesioner
6. Data Tabulasi Perhitungan
7. *Output* Perhitungan