

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG BOGOR KOTA**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Magister Manajemen**



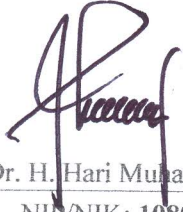



**GIARAHMAN DEUNEUV  
NPM. 072517059**

**PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

GIARAHMAN DEUNEUV  
NPM. 072517059

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BOGOR KOTA

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING TESIS	
Pembimbing I	Pembimbing II
 Dr. H. Hari Mulyaram, SE, MM	 Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM.
NIP/NIK: 1080 0037 385	NIP/NIK: 1121 117 802
Tanggal.....	Tanggal.....
DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA SIDANG TESIS	
Ketua, <sup>1)</sup>	Sekretaris, <sup>2)</sup>
 Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata	 Dr. Heridyana, SE, MM
NIP/NIK: 0994 030 210	NIP/NIK: 1070 402 6441
Tanggal.....	Tanggal. 17/03/2022
No. Registrasi : .....	
Tanggal Lulus : .....	

Keterangan :

- 1) Dekan Sekolah Pascasarjana
- 2) Ketua Program Studi Manajemen

# Hubungan Kualitas Pelayanan Dan *Customer Realtionship Management* Dengan Kepuasan Pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota

Pembimbing I : Dr. H Hari Muharam, SE, MM

Pembimbing II : Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM.

Giarahman Deuneuv

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa hubungan kualitas pelayanan dan *customer relationship management* dengan kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Bogor Kota. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh perusahaan yang melakukan klaim di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota yang berjumlah 225 peserta. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin, di dapatkan 143 sampel. Analisa data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0.669, hal ini menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berada pada hubungan yang sangat kuat dan kontribusi antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dihitung berdasarkan nilai *R Square* sebesar 0,443. Hal ini menunjkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) membentuk kontribusi sebesar 44,3 %. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara CRM dengan kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0.667, hal ini menunjukkan bahwa hubungan CRM dan Kepuasan Pelanggan berada pada hubungan yang sangat kuat dan kontribusi antara CRM ( $X_2$ ) dan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dihitung berdasarkan nilai *R Square* sebesar 0,440. Hal ini menunjukkan bahwa CRM ( $X_2$ ) dan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) membentuk kontribusi sebesar 44 %. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan CRM dengan kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,762, hal ini menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan CRM ( $X_2$ ) secara bersama – sama dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) mempunyai hubungan yang cukup kuat sebesar 0.762 Kontribusi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan CRM ( $X_2$ ) secara bersama – sama terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dihitung berdasarkan tabel di atas *adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0.574, hal ini menunjukkan bahwa 57.4 % kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan CRM ( $X_2$ )

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota**

***The Relation Of The Quality Of Service And Customer Realtionship Management With Customer Satisfaction In BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota***

*Pembimbing I : Dr. H Hari Muharam, SE, MM*

*Pembimbing II : Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM.*

*Giarahman Deuneuv*

***Abstract***

*The purpose of this study was to determine and analyze the relationship between service quality and customer relationship management with BPJS Employment customer satisfaction at the BPJS Ketenagakerjaan office, Bogor City branch. In this study, the author uses quantitative methods. The population of this research is all companies that make claims at the BPJS Employment Office, Bogor City Branch, totaling 225 participants. In this study, sampling was carried out using the purposive sampling method. The number of samples determined by the Slovin formula, obtained 143 samples. Data analysis using multiple linear regression with the help of SPSS program.*

*The results of the study show that service quality and customer satisfaction have a correlation coefficient ( $r$ ) of 0.669, this indicates that the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction is in a very strong relationship and the contribution between Service Quality ( $X1$ ) and Customer Satisfaction ( $Y$ ) calculated based on the R Square value of 0.443. This shows that Service Quality ( $X1$ ) and Customer Satisfaction ( $Y$ ) make up a 44.3% contribution. There is a significant positive relationship between CRM and customer satisfaction with a correlation coefficient ( $r$ ) of 0.667, this shows that the relationship between CRM and customer satisfaction is in a very strong relationship and the contribution between CRM ( $X2$ ) and customer satisfaction ( $Y$ ) is calculated based on the R Square value of 0.440. This shows that CRM ( $X2$ ) and Customer Satisfaction ( $Y$ ) make up a 44% contribution. There is a significant positive relationship between Service Quality and CRM with customer satisfaction with a correlation coefficient value ( $r$ ) of 0.762, this shows that the relationship between Service Quality ( $X1$ ) and CRM ( $X2$ ) together with customer satisfaction ( $Y$ ) has a relationship which is quite strong at 0.762 Contribution of Service Quality ( $X1$ ) and CRM ( $X2$ ) together to Customer Satisfaction ( $Y$ ) calculated based on the table above adjusted R Square ( $R^2$ ) of 0.574, this shows that 57.4% customer satisfaction ( $Y$ ) is influenced by Service Quality ( $X1$ ) and CRM ( $X2$ )*

***Key Word : Service Quality, Image Company , Customer Realtionship Management , BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota***