

PERAN KEPUASAN PESERTA DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA (STUDI KASUS PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG SIDRAP)

THE ROLE OF PARTICIPANT SATISFACTION IN MEDIATING THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PARTICIPANT LOYALTY (CASE STUDY AT THE SIDRAP BRANCH OF THE EMPLOYMENT SOCIAL SECURITY ADMINISTRATOR AGENCY)

¹✉ **Rahmini Syurya**

Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar
r.syurya@gmail.com

²**Baharuddin Semmaila**,

Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar
baharuddin.semmaila@umi.ac.id

³**Ramlawati**

^{1,2,3} Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar
ramlawati.ramlawati@umi.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on participant satisfaction. To analyze the effect of service quality on participant loyalty. To analyze the effect of participant satisfaction on participant loyalty. To analyze the effect of participant satisfaction on participant loyalty. To analyze the effect of service quality on participant loyalty at the Sidrap Branch of BPJS Ketenagakerjaan. Data collection was conducted through questionnaires using path analysis techniques. The results showed that service quality has a positive and significant effect on participant satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on participant loyalty at the Sidrap Branch of BPJS Ketenagakerjaan. Participant satisfaction has a positive and significant effect on participant loyalty at the Sidrap Branch of BPJS Ketenagakerjaan. Participant satisfaction can mediate the effect of service quality on participant loyalty at the Sidrap Branch of BPJS Ketenagakerjaan.

Keywords: Service Quality, Participant Loyalty, Participant Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan peserta terhadap loyalitas peserta. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan teknik analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Kepuasan peserta memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Kepuasan peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Peserta, Kepuasan Peserta.

PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam melindungi tenaga kerja di Indonesia melalui berbagai program jaminan sosial badan hukum yang disediakan untuk masyarakat dengan tujuan memberikan

perlindungan sosial ke seluruh pekerja dari risiko sosial ekonomi tertentu. Terdapat lima program yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan BPU (Bukan Penerima Upah). Keberhasilan BPJS Ketenagakerjaan dalam memasarkan program-program tersebut ditentukan oleh kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dalam membangun loyalitas pelanggan. Loyalitas adalah kecenderungan pelanggan atau peserta untuk memilih sebuah program atau menggunakan jasa yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi. Loyalitas perlu diangkat dalam penelitian ini karena menjadi faktor kunci keberhasilan, keberlanjutan dan keunggulan kompetitif jangka panjang bagi BPJS Ketenagakerjaan, serta menjadi penentu utama dalam memenangkan persaingan.

Dimana dengan adanya loyalitas dapat memberikan manfaat bagi peserta dan bagi BPJS Ketenagakerjaan. Manfaat loyalitas BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta karena dapat menjamin perlindungan finansial jangka panjang (kesejahteraan di hari tua dan saat risiko), menciptakan rasa nyaman dan betah dengan mendorong peserta untuk terus menjadi bagian dari program BPJS Ketenagakerjaan, serta menjalin komunikasi interpersonal yang baik dari petugas BPJS Ketenagakerjaan dengan membangun kepercayaan, membuat peserta merasa lebih terhubung dan dihargai, sehingga tidak mudah pindah ke layanan lain. Sedangkan manfaat loyalitas bagi BPJS Ketenagakerjaan adalah memberikan sumber pendapatan yang stabil dan berkelanjutan bagi BPJS, serta dengan loyalitas peserta memprediksi pertumbuhan dan kelangsungan BPJS Ketenagakerjaan dalam jangka panjang, mendukung visi perlindungan sosial bagi seluruh pekerja.

Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hurriyati (2023) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen mendalam pelanggan untuk terus membeli kembali atau berlangganan produk/jasa secara konsisten di masa depan, meskipun ada pengaruh pemasaran atau situasi yang mencoba mengubah perilaku mereka, yang diwujudkan dalam tindakan seperti pembelian berulang, rekomendasi ke orang lain, dan resistensi terhadap produk pesaing. Loyalitas pelanggan dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, hal ini didukung dengan teori yang dikemukakan Roslan (2021) bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor paling penting dalam pertumbuhan bisnis apa pun. Jika pelanggan puas dengan pembelian mereka, mereka akan menjadi pelanggan setia (loyal) dan akan membantu menyebarkan berita tentang produk yang dijual oleh produsen. Kepuasan pelanggan menjadi landasan untuk membangun loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap keputusan untuk kembali bertransaksi di masa mendatang dan menjaga hubungan baik dengan perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan cenderung akan loyal dan kembali menggunakan jasa tersebut di kemudian hari. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas sangat penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang memengaruhi kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan yang berfokus pada memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan mereka cenderung dapat membangun basis pelanggan yang lebih setia dan berkelanjutan,

yang pada akhirnya akan mendukung kesuksesan jangka panjang perusahaan. Hal ini diperkuat dengan beberapa temuan Sucihati dan Suhartini (2022) dan Pangesti et al., (2024) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan mengalami peningkatan maka loyalitas juga akan mengalami peningkatan.

Untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan, maka perlu diperhatikan kualitas layanan. Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2023) adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Kualitas layanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen, melalui kualitas layanan seorang konsumen dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk (Rifa'i, 2023). Hal ini diperkuat dengan penelitian Pangesti *et al.*, (2024), dan Serang et al., (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan semakin mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan.

Ramlawati et al., (2019) membuktikan bahwa Kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Semakin tinggi intensitas pencapaian kualitas layanan perbankan, maka kepuasan pelanggan sebagai pengguna perbankan internet juga akan meningkat. Kemudian semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan membentuk loyalitas bagi pelanggan, dimana menurut Rizkillah *et al.*, (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan loyalitas konsumen. Layanan yang berkualitas menjadi faktor utama seorang pelanggan menjalin hubungan yang erat, bukan hanya sekedar melayani namun untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Beberapa penelitian yang mendukung temuan ini dilakukan oleh Khoirunnisa dan Wijayanto (2021), Pangesti et al., (2024), (Risal, 2019) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun penelitian Fajarini dan Meria (2020) menemukan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sehingga terdapat *research gap* penelitian.

Kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi dalam pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, sebagaimana penelitian Utama & Kusuma, (2019) bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Amang et al., (2023) hasil temuan membuktikan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang tinggi menciptakan kepuasan, yang kemudian mendorong pelanggan untuk menjadi loyal dan melakukan pembelian ulang. Kepuasan bertindak sebagai jembatan antara pelayanan yang baik dan komitmen jangka panjang konsumen. Berbeda dengan temuan Kurniawan et al., (2022); dan Pasaribu et al., 2024) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan,

sehingga terdapat *research gap* pada penelitian ini.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perasuransian bagi ketenagakerjaan menyadari betapa sentralnya peranan pengguna layanan dalam bisnis mereka maka pihak manajemen sangat memperhatikan masalah kepuasan peserta dan peningkatan kualitas layanan kepada setiap peserta yang membutuhkan layanan agar hal ini dapat membentuk loyalitas bagi peserta. Berikut ini akan disajikan data target dan realisasi pencapaian target BPJS Ketenagakerjaan pada beberapa cabang yang ada di kabupaten/kota tahun 2025 melalui tabel berikut ini :

Tabel 1. Data Target dan Realisasi Pencapaian UCJ pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap Tahun 2025

No	Kabupaten/Kota	Realisasi UCJ 2025				Semesta/Potensi 2026				Target UCJ 2026 (Hasil Konfirmasi)				%Target UCJ 2026 (Hasil Konfirmasi)				Growth Target 2025 vs 2026	
		UCJ 2025	PU	BPU	Jakon	Total	PU	BPU	Jakon	Total	PU	BPU	Jakon	Total	PU	BPU	Jakon		Total
1	BAINTAENG	64.66%	18.314	6.730	31.322	19.383	47.026	5.791	72.200	19.383	25.830	5.266	50.479	100.00%	54.93%	90.93%	69.92%	5.26%	
2	BARRU	75.44%	20.828	8.066	32.511	32.145	26.469	28.214	4.768	59.451	23.487	23.487	4.355	51.329	88.74%	83.25%	91.33%	86.34%	10.89%
3	BONE	50.48%	66.307	39.943	13.561	119.811	71.078	162.656	20.382	254.116	61.074	64.073	19.025	144.172	85.93%	39.39%	93.34%	56.73%	6.26%
4	BULUKUMBA	55.37%	45.681	21.848	15.773	83.302	47.493	101.837	13.022	162.352	47.493	50.569	11.725	109.787	100.00%	49.66%	90.04%	67.62%	12.25%
5	ENREKANG	73.44%	22.563	16.718	7.308	46.589	24.900	49.054	6.449	80.403	22.900	27.501	6.037	56.438	91.97%	56.06%	93.61%	70.19%	-3.2%
6	GOWA	45.83%	57.728	29.584	13.781	101.093	112.071	134.641	21.514	268.236	71.621	62.287	17.325	151.233	63.91%	46.26%	80.53%	56.38%	10.55%
7	JENEPONTO	51.14%	26.800	8.534	14.004	49.338	29.940	86.951	10.193	127.084	29.940	34.986	9.656	74.582	100.00%	40.24%	94.73%	58.69%	7.55%
8	KEPULAUAN SELAYAR	91.25%	11.818	16.475	6.896	35.189	19.461	28.824	4.211	52.496	14.985	19.202	3.915	38.102	77.00%	66.62%	92.98%	72.58%	-18.67%
9	KOTA MAKASSAR	57.10%	166.140	127.122	23.573	316.835	363.724	151.825	44.957	560.506	363.000	123.136	41.350	527.486	99.80%	81.10%	91.98%	94.11%	37.01%
10	KOTA PALOPO	82.76%	18.772	13.026	10.725	42.523	39.966	21.787	53.87	67.160	39.986	21.393	5.078	66.457	100.00%	98.19%	94.27%	98.95%	16.20%
11	KOTA PAREPARE	68.12%	18.379	8.014	1.836	28.229	32.889	19.907	4.604	57.400	20.000	9.000	4.355	33.355	60.81%	45.21%	94.59%	58.11%	-10.01%
12	Luwu	83.20%	44.671	38.478	20.971	104.120	56.973	61.148	10.301	128.422	54.009	41.539	9.695	105.243	94.80%	67.93%	94.12%	81.95%	-1.2%
13	Luwu Timur	76.86%	38.685	30.904	21.476	91.065	49.562	65.138	10.002	124.702	49.560	39.500	9.285	98.345	100.00%	60.64%	92.83%	78.86%	2.01%
14	Luwu Utara	94.88%	30.577	17.276	9.091	56.944	36.223	58.435	8.254	102.911	36.223	35.061	7.925	79.209	100.00%	60.00%	96.01%	76.97%	-17.91%
15	MAROS	68.83%	39.939	16.482	8.086	64.507	62.399	56.860	10.400	129.659	58.240	27.320	9.735	95.295	93.33%	48.05%	93.61%	73.50%	4.66%
16	PANGKAJENE KEPULAUAN	73.20%	30.567	18.844	4.398	53.809	55.611	55.106	9.657	120.394	34.918	33.730	9.050	77.698	62.77%	61.21%	93.72%	64.54%	-8.67%
17	PINRANG	73.59%	34.861	32.389	7.573	74.823	42.898	76.578	10.413	129.830	35.955	31.163	9.275	76.393	83.93%	40.69%	89.07%	58.84%	-14.75%
18	SIDENRENG RAPPANG	65.18%	19.469	25.641	6.806	51.916	34.829	63.018	8.533	106.380	22.783	35.300	7.822	65.885	63.36%	56.02%	91.67%	61.93%	-3.2%

Sumber : data BPJS Ketenagakerjaan

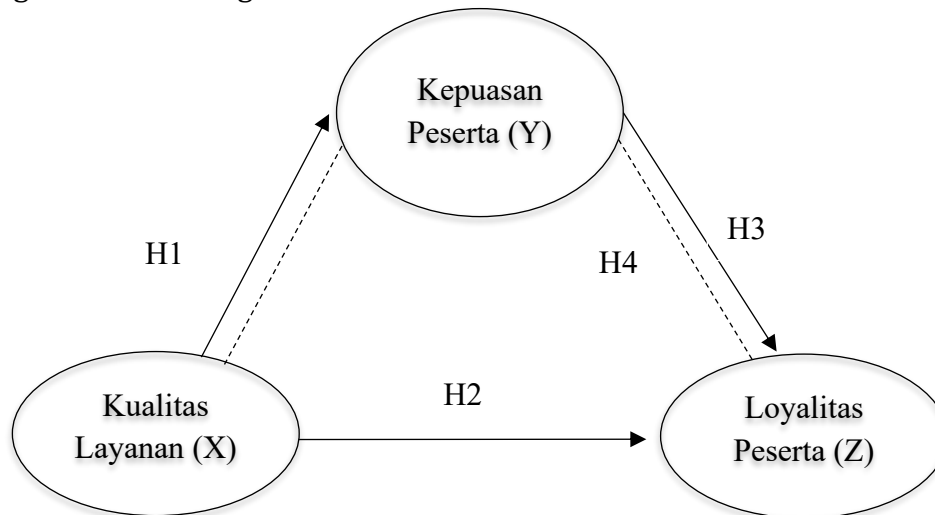
Dari data target dan realisasi pencapaian UCJ pada beberapa cabang BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten/kota terlihat bahwa Cabang Sidrap belum mencapai target sesuai yang diharapkan untuk ketiga peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang terdiri dari : PU, BPU dan Jakon. Dimana target yang ditentukan sebesar 65,18% dan terealisasi sebesar 51,97%. Kemudian dilihat dari pertumbuhan target 2025 ke 2026 BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap minus sebesar -3,2%. Sehingga dengan ketidaktercapaian target tersebut BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap terus melakukan upaya untuk meningkatkan jumlah kepesertaan. Namun permasalahan yang terjadi selama ini bahwa ketidaktercapaian target disebabkan karena kurangnya loyalitas bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, hal ini dapat dilihat dari jumlah peserta yang belum mencapai target sesuai yang diharapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Permasalahan lainnya adalah kualitas layanan yang diberikan kepada peserta kurang maksimal, dimana terlihat dari kendala pencairan (data tidak valid, dokumen kurang, proses online seringkali mengalami error), ketidakpahaman peserta akan aturan, keterbatasan infrastruktur (komputer/petugas), serta variasi kepuasan peserta yang dipengaruhi kualitas pelayanan, yang ujung-ujungnya berdampak pada loyalitas. Berbagai upaya perbaikan dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan lewat digitalisasi (JMO) dan contact center, namun tantangan implementasi tetap ada. Kualitas layanan yang dianggap kurang maksimal sehingga secara langsung menurunkan tingkat kepuasan bagi peserta, seperti di cabang-cabang tertentu yang butuh perbaikan layanan. Berdasarkan teori dan *research gap*

(perbedaan hasil temuan) penelitian maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema ini dengan memilih judul : Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Peserta (Studi Kasus Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Sidrap).

Kerangka Konseptual

Untuk melihat keterkaitan peran mediasi kepuasan peserta dalam kualitas layanan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

—————> Pengaruh langsung

- - - - -> Pengaruh tidak langsung

Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif hakekat hubungan di antara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang obyektif. Pada penelitian ini, data dikumpulkan dari kuisioner yang dibagikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidrap. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil tempat penelitian pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan yang berlokasi Jalan Andi Mallombassarang, Kelurahan Pangkajene, Kecamatan Maritengngae, Kabupaten Sidenreng Rappang (Sidrap),. Adapun waktu penelitian yang digunakan selama melakukan penelitian dimulai dari bulan Desember tahun 2025 sampai dengan bulan Pebruari tahun 2026. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap yang berjumlah 42.080 orang. Sampel penelitian ini yaitu 100 responden yang diambil dengan menggunakan rumus sloving. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas dan reliabilitas, pengujian asumsi klasik, analisis jalur, pengujian hipotesis, pengujian sobel test.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Penyajian data mengenai identitas responden disini, yaitu memberikan gambaran tentang keadaan dari responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan status pernikahan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden tersebut.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Variabel	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	59	59,0
	Perempuan	41	41,0
	Total	100	100%
Umur	Dibawah 25 tahun	14	14,0
	26 - 35 tahun	16	16,0
	36 - 45 tahun	44	44,0
	46 - 50 tahun	19	19,0
	Diatas 50 tahun	7	7,0
Total	Total	100	100%
Pendidikan Terakhir	D3	14	14,0
	S1	69	69,0
	S2	17	17,0
Total	Total	100	100%
Status Pernikahan	Belum Menikah	8	8,0
	Menikah	92	92,0
Total	Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin dari responden BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap adalah pria sebanyak 59 orang atau 59,0% dan wanita sebanyak 41 orang atau 41,0%. Hal ini menunjukkan bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap didominasi oleh jenis kelamin wanita. Distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap mayoritas berusia 36-45 tahun sebanyak 44 responden atau 44,0% dan responden yang paling sedikit yaitu diatas 50 tahun sebanyak 7 responden atau 7,0%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap didominasi responden yang berusia 36-45 tahun yang merupakan golongan usia dewasa.

Distribusi responden berdasarkan kriteria responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 69 orang atau sebesar 69,0%. sedangkan responden dengan pendidikan D3 sebanyak 14 orang atau 14,0%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap didominasi oleh individu dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi, yaitu sarjana (S1). Distribusi responden berdasarkan status pernikahan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap mayoritas sudah menikah yaitu 92 responden atau 92,0%, disusul dengan status belum menikah berjumlah 8 responden atau 8,0%. Hal ini menunjukkan bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap

didominasi oleh status yang sudah menikah.

Analisis Jalur

Sebelum melakukan analisis jalur atau *path analysis* maka terlebih dahulu dilakukan analisis persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Peserta (pengujian model 1) serta pengaruh kualitas layanan dan kepuasan Peserta terhadap loyalitas peserta (pengujian model 2). Dari hasil olahan data persamaan regresi yang diolah dengan menggunakan program SPSS release 27 maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta (Model 1)

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap dengan menggunakan program SPSS release 27 maka dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 3. Analisis Regresi (Model 1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.721	1.148			
Kualitas layanan	0.265	0.057	0.422	4.609	0.000
R	RSquare	Adjusted RSquare	Std. Error of the Estimate		
0.422	0.178	0.170	1.622		

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil olahan data regresi dengan menggunakan SPSS release 27 maka akan disajikan persamaan regresi yaitu : $Z = 6,721 + 0,422X$, hal ini dapat diberikan penjelasan bahwa : nilai constanta = 6,721 yang berarti bahwa tanpa adanya kualitas layanan maka kepuasan Peserta nyata sebesar 6,721%. Sedangkan nilai regresi variabel $X = 0,422$, yang berarti bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan Peserta maka dilihat dari nilai korelasi (R) = 0,422 yang diartikan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan Peserta. Sedangkan dilihat dari nilai koefisien determinasi = 0,178 yang berarti bahwa prosentase sumbangan variasi pengaruh kepuasan Peserta dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 82,2% ($1 - 0,178 \times 100$) dapat dijelaskan oleh adanya faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kemudian dalam pengujian hipotesis penelitian ini maka dapat dilakukan dengan uji parsial, dimana uji parsial (uji t) digunakan dalam menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Peserta, yakni dengan membandingkan antara nilai sign. dengan nilai standar, dimana dari hasil olahan data regresi dengan SPSS release 27 maka diperoleh nilai sign. = 0,000. Dengan nilai sig = 0,000 < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

2. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Peserta terhadap Loyalitas Peserta (Model 2)

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan Peserta terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap, maka akan disajikan

hasil olahan data regresi berganda melalui tabel berikut ini :

Tabel 4. Analisis Regresi (Model 2)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.240				
Kualitas Layanan	0.450	0.109	0.312	4.126	0.000
Kepuasan Peserta	1.265	0.174	0.550	7.270	0.000
R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate		
0.738	0.544	0.535	2.795		

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 18 yakni hasil olahan data regresi maka dapat disajikan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,312 + 0,550$. Dari hasil analisis persamaan regresi maka dapat diberikan penjelasan dari persamaan regresi yaitu : nilai koefisien regresi $X_1 = 0,312$, dapat diartikan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Kemudian Koefisien regresi $X_2 = 0,550$, yang diartikan bahwa kepuasan Peserta memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Kemudian dengan nilai $R = 0,738$, hal ini dapat dikatakan bahwa korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan Peserta terdapat hubungan yang kuat terhadap loyalitas peserta. Sedangkan dengan nilai $\text{adjusted } R^2 = 0,535$, hal ini dapat diartikan bahwa variabilitas loyalitas peserta dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan Peserta sebesar 53,5%. Sedangkan sisanya sebesar 46,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

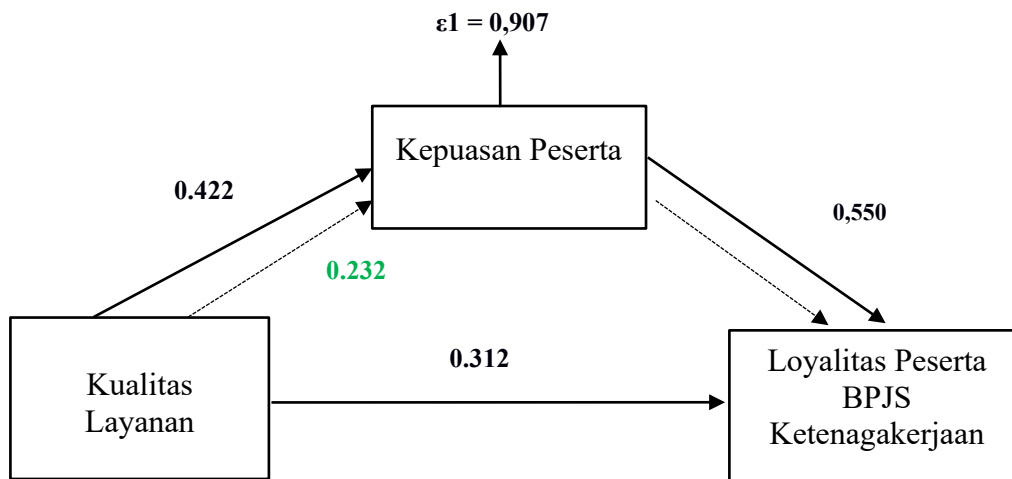
Selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis penelitian uji parsial yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta

Hasil uji parsial (uji t) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta, dimana diperoleh nilai sig 0,000, dengan nilai sig = 0,000 < 0,05 maka dikatakan terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

b. Pengaruh kepuasan Peserta terhadap loyalitas peserta

Dari hasil uji parsial mengenai pengaruh kepuasan Peserta terhadap loyalitas peserta dimana diperoleh nilai sig 0,000, dimana dengan nilai sig = 0,000 < 0,05 maka dikatakan terdapat pengaruh signifikan kepuasan Peserta terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Setelah melakukan analisis persamaan regresi sederhana dan regresi linear berganda, maka selanjutnya dilakukan analisis jalur yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara variable eksogen (*exogeneous*) dengan variabel endogen (*endogenous*). Dimana pengertian variable eksogen adalah variable yang tidak ada penyebab eksplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak panah yang menuju ke arahnya. Sedangkan variable endogen adalah variable yang ada penyebab eksplisitnya atau dalam diagram ada anak panah yang menuju ke arahnya. Dimana akan disajikan analisis jalur yang dapat ditunjukkan melalui gambar 2 yaitu :



Gambar 2. Uji Jalur

Keterangan :

$$\varepsilon_1 = \sqrt{1 - 0.178} = 0.907$$

Berdasarkan gambar 2 yaitu hasil pengujian jalur mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap, dimana dari hasil uji jalur maka diperoleh pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan Peserta yaitu :

Pengaruh langsung	=	0.312
Pengaruh tidak langsung (0.422 x 0.550)	=	0.232
Total Pengaruh	=	<u>0.544</u>

Dari hasil perhitungan tersebut di atas maka besarnya total pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan Peserta sebesar 54,4%. Hal ini dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas peserta sebesar 31,2%, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung sebesar 23,2%. Untuk dapat membuktikan apakah kepuasan Peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta maka dapat dilakukan uji *sobel test* secara *online*.

Adapun hasil perhitungan *sobel test* secara *online* dapat dilakukan dengan menggunakan kalkulator secara online yang dapat disajikan melalui tabel 5 yaitu :

Tabel 5. Hasil Perhitungan Sobel Test Secara Online

Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a 0.422	Sobel test: 2.9070486	0.07984043	0.00364857
b 0.550	Aroian test: 2.88487513	0.08045409	0.00391569
sa 0.057	Goodman test: 2.92974135	0.07922201	0.00339244
sb 0.174	Reset all	Calculate	

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 5 yakni hasil perhitungan *sobel test* secara *online* maka diperoleh sobel statistik = 2,907 dan nilai α value = 0,003. Dengan nilai α value sebesar 0,003 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan Peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta. Temuan ini

memberikan indikasi bahwa kualitas layanan berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan kepuasan Peserta sehingga memberikan dampak terhadap loyalitas peserta.

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka akan disajikan hasil pengujian hipotesis yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

No	Uji Jalur	Standardized Coefficient			pvalue
		Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect	
H.1	Kualitas layanan -> Kepuasan Peserta	0.422	-	0.422	0.001
H.2	Kualitas Layanan -> Loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan	0.312	-	0.312	0.001
H.3	Kepuasan Peserta -> Loyalitas Peserta BPJS Ketenagakerjaan	0.550	-	0.550	0.001
H.4	Kualitas layanan -> terhadap Loyalitas BPJS Ketenaga-kerjaan melalui kepuasan Peserta	0.312	0.232	0.544	0.003

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Pembahasan

Pembahasan adalah proses interpretasi dan analisis mendalam terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Tujuan dari bagian pembahasan adalah untuk menghubungkan hasil penelitian dengan pertanyaan atau hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya, mengevaluasi relevansi hasil dengan teori yang ada, serta hasil penelitian yang relevan dengan temuan penelitian. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas Peserta, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta. Hasil uji sobel test menunjukkan bahwa kepuasan Peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Untuk lebih jelasnya hasil pembahasan masing-masing temuan penelitian selengkapnya dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap

Berdasarkan hasil analisis koefisien jalur maka diperoleh temuan penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap kepada setiap peserta maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh peserta. Kepuasan peserta sangat penting untuk meningkatkan citra BPJS Ketenagakerjaan dan kepatuhan peserta. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Rifa'i, (2023:12) bahwa kualitas layanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi Peserta, melalui kualitas layanan seorang Peserta dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha untuk menciptakan kepuasan bagi Peserta. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan

dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dari hasil penyebaran kuesioner maka diketahui bahwa kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator pertama bukti fisik, terlihat bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, toilet di kantor BPJS Ketenagakerjaan terlihat bersih dan nyaman. Dimana ruang tunggu dilengkapi dengan AC dan kursi yang bersih sehingga peserta BPJS Ketenagakerjaan merasa nyaman. Begitu pula dengan kebersihan toilet yang menjadi bagian dari standar pelayanan yang perlu diperhatikan.

Indikator kedua kehandalan dengan pernyataan BPJS Ketenagakerjaan menepati janji untuk memberikan layanan tepat waktu, termasuk dalam penilaian baik, karena setiap karyawan harus menepati janji sesuai dengan prosedur yang ditetapkan termasuk dalam hal penanganan klaim dan pengaduan. Indikator ketiga terkait dengan daya tanggap bahwa petugas BPJS Ketenagakerjaan selalu siap sedia membantu peserta yang membutuhkan bantuan, hal ini dapat dilihat bahwa dari layanan call center yakni layanan informasi dan pengaduan cepat yang dapat dihubungi mulai dari pukul 06.00 hingga 22.00 Wib. Aplikasi Jamsostek Mobile, whatsapp, email, serta pelayanan langsung pada kantor yang beroperasi Senin–Jumat, pukul 08.00–15.30 WIB untuk melayani peserta secara langsung.

Kemudian dilihat dari indikator jaminan dengan pernyataan merasa aman dan yakin dengan kerahasiaan data pribadi peserta yang dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan, dimana adanya UU. No. 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi dengan menyelenggarakan lokakarya dan workshop khusus sebagai komitmen menjaga data peserta. Selain itu BPJS Ketenagakerjaan menerapkan standar keamanan internasional (ISO 27001) tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data telah sesuai dengan standar global dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi data peserta.

Sedangkan indikator empati dengan pernyataan bahwa petugas BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap keluhan atau masalah yang peserta hadapi. Hal ini dapat dilihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan menyediakan berbagai kanal pengaduan seperti *Call Center* 175, aplikasi JMO, dan WhatsApp Pandawa (0813-8007-0175) untuk merespons keluhan peserta dengan cepat dan transparan sebagai bentuk perhatian karyawan kepada setiap peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil penilaian responden secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah terlaksana dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan peserta akan semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan Kurniawan et al., (2022); Pasaribu et al., (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Kemudian Pangesti et al., (2024), Lestariningsih (2021), dan Pratiwi et al., (2020) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Peserta.

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap

Hasil analisis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta maka diperoleh koefisien jalur yang menunjukkan bahwa kualitas

layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik, cepat, ramah, dan andal layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, maka semakin tinggi tingkat kesetiaan (loyalitas) peserta untuk terus menggunakan layanan (program) yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Berdasarkan hasil persepsi jawaban responden atas kualitas layanan menunjukkan bahwa selama ini kualitas layanan yang diberikan sudah terlaksana dengan baik. Dimana indikator yang memiliki kontribusi tertinggi dari kualitas layanan yang diberikan adalah empati, yakni kepedulian yang tulus terhadap keluhan atau masalah yang peserta hadapi. Dimana petugas tidak hanya administratif, tetapi juga menunjukkan empati, seperti menjenguk peserta yang mengalami kecelakaan kerja untuk memastikan hak mereka terpenuhi, melakukan pendampingan administrative, dengan membantu pendampingan pengurusan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) agar berjalan cepat, lancar, dan minim hambatan birokrasi. Selain itu petugas proaktif membantu peserta yang mengalami kecelakaan kerja untuk bisa kembali bekerja melalui program pendampingan.

Sedangkan indikator yang perlu mendapatkan perhatian bagi BPJS Ketenagakerjaan adalah kehandalan. Dimana BPJS Ketenagakerjaan menepati janji untuk memberikan layanan tepat waktu. Dalam hal ini terkadang tidak tepat waktu yang disebabkan karena adanya perbedaan data antara KTP/KK dengan sistem BPJS Ketenagakerjaan (nama, NIK, tanggal lahir) sering kali membuat proses verifikasi memakan waktu lebih lama atau bahkan ditolak. Selain itu karena adanya kendala terkait dengan jaringan sistem yang sering lambat dan antrian online.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan Rizkillah *et al*, (2020) bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan loyalitas konsumen. Layanan yang berkualitas menjadi faktor utama seorang Peserta menjalin hubungan yang erat, bukan hanya sekedar melayani namun untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Adanya layanan yang baik dan berkualitas, maka akan menghasilkan Peserta yang loyal. Kemudian hasil temuan ini dibuktikan dengan penelitian empirik yang dilakukan Khoirunnisa dan Wijayanto (2021) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas Peserta. Penelitian Pangesti *et al*, (2024) dan Yuniarta & Wulandari (2019) bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Peserta.

3. Pengaruh kepuasan Peserta terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap

Hasil analisis koefisien jalur mengenai pengaruh kepuasan Peserta terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap maka diperoleh temuan penelitian bahwa kepuasan Peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas peserta terhadap program-program yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Dari hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh persepsi atau jawaban responden bahwa rata-rata Peserta memiliki kepuasan yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator pertama kesesuaian harapan, dengan pernyataan layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan telah memenuhi harapan peserta.

Dimana BPJS Ketenagakerjaan berusaha memenuhi harapan peserta melalui digitalisasi layanan melalui aplikasi JMO dengan melakukan klaim JHT (Jaminan Hari Tua) dengan lebih cepat dan mudah melalui ponsel, terutama untuk saldo di bawah Rp15 juta. Selain itu menggunakan lapak asik dimana melakukan klaim tanpa mengalami antri di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Indikator kedua minat berkunjung atau menggunakan kembali, termasuk dalam penilaian tinggi karena setiap peserta berminat untuk terus menjadi peserta aktif dan menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan di masa depan. Keberlanjutan ini didorong oleh manfaat perlindungan risiko kerja yang menyeluruh, kepuasan peserta, serta peningkatan kualitas layanan secara digital.

Kemudian indikator kesediaan merekomendasikan, dipersepsikan sangat tinggi karena setiap peserta bersedia merekomendasikan program/layanan BPJS Ketenagakerjaan kepada teman, keluarga, atau koleganya. Dimana adanya program Sertakan (Sejahterakan Pekerja Sekitar Anda) yang memudahkan peserta aktif untuk mendaftarkan pekerja informal di sekitarnya yang mempunyai pekerjaan baik seperti ART, driver, atau pedagang kecil. Selain itu karena adanya manfaat baru bagi pekerja yang terkena PHK berupa uang tunai, akses informasi pasar kerja, dan pelatihan. Kesemuanya itu manfaat atas program layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Kepuasan yang dirasakan oleh peserta akan mempengaruhi semakin tinggi loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan, hal ini relevan dengan teori yang dikemukakan Rossanty *et al.*, (2018) bahwa terciptanya kepuasan memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan Pesertanya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas Peserta yang menguntungkan bagi perusahaan. Selain itu hasil penelitian ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan Sucihati dan Suhartini (2022) bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian Pangesti *et al.*, (2024) dan Risal (2019) menemukan bahwa kepuasan Peserta memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Peserta. Apabila kepuasan konsumen mengalami peningkatan maka loyalitas konsumen juga akan mengalami peningkatan.

4. Pengaruh kepuasan peserta dalam memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap

Berdasarkan hasil uji mediasi dengan menggunakan sobel test mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap, maka diperoleh temuan penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan Peserta. Atau dengan kata lain bahwa kepuasan Peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi akan menciptakan kepuasan Peserta yang berkelanjutan dan berdampak positif pada tingkat loyalitas Peserta yang lebih tinggi. Dimana semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan dengan kecepatan, keramahan dan keakuratan maka akan semakin tinggi pula kepuasan peserta, sehingga berdampak terhadap peningkatan loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas

layanan melalui : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta perhatian yang baik maka akan memberikan kepuasan bagi peserta karena sesuai dengan harapan, minat menggunakan kembali, serta adanya kesediaan untuk merekomendasikan maka berdampak pada loyalitas peserta khususnya bahwa pemahaman prosedur dan manfaat jaminan kecelakaan kerja (JKK) yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, serta iuran BPJS Ketenagakerjaan yang lebih bernilai dibandingkan dengan produk asuransi swasta sejenisnya.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Gani et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan Peserta. Utama & Kusuma, (2019) bahwa kepuasan Peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas Peserta. Amang et al., (2023) hasil temuan membuktikan bahwa kepuasan Peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas Peserta. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya mendorong pembelian ulang dan loyalitas Peserta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai peran kepuasan peserta dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu :

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta.
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta, dimana dari hasil analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.
3. Pengaruh kepuasan peserta terhadap loyalitas peserta, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.
4. Hasil uji mediasi mengenai peran kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap.

Saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang diberikan adalah:

1. Untuk memberikan kepuasan bagi peserta maka disarankan agar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menepati janji tepat waktu khususnya apabila peserta melakukan klaim atau pencairan.
2. Disarankan agar perlunya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap melakukan konsistensi pemeliharaan sarana dan prasarana agar dipertahankan, atau bahkan ditingkatkan melalui penjadwalan pembersihan rutin, menyediakan perlengkapan dasar toilet seperti tisu dan sabun memadai, menyediakan

dispenser minum gratis, dan memastikan AC berfungsi optimal agar suhu ruangan tetap sejuk.

3. Untuk meningkatkan loyalitas peserta, hendaknya pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidrap untuk lebih mengoptimalkan layanan agar dapat memberikan kepuasan bagi peserta yakni dengan meningkatkan kecepatan verifikasi *Electronic Know Your Customer (e-KYC)* agar pengajuan klaim JHT bisa kurang dari 15 menit, serta meningkatkan kecepatan respon pada *contact center* 175 dan media sosial untuk menangani keluhan peserta dengan lebih cepat dan personal.
4. Disarankan pula agar perlunya peserta sering mengakses informasi atau layanan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) atau situs web resmi BPJS Ketenagakerjaan, hal ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peserta dalam mengetahui informasi-informasi terkait dengan program yang diikuti.

DAFTAR PUSTAKA

- Amang, B., Putra, P., Modding, B., & Hasan, S. (2023). The Influence of Marketing Mix, Service Quality, and Company Image on Customer Satisfaction and Loyalty in Private Banks in Parepare City. *Journal for Re Attach Therapy and Developmental Diversities*, 6(1), 493–506.
- Arman. (2022). *Introduksi Manajemen Pemasaran (Dasar dan pengantar manajemen pemasaran)*. Sumatera Selatan: LD Media.
- Chandra, T., Stefani, C., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. IRDH.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *JCA Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- Gani, A., Mohamad, M., Modding, B., & Semmaila, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Layanan Internet di Masa Pandemi, Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 494–504.
- Hurriyati, R. (2023). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. ogyakarta: Penerbit Andi.
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 672–680.
- Kotler, P., & Keller, K. (2020). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (edisi 12.). Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-1). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(1).
- Kuswandi, D. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10).

- Lestariningsih, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online di Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 2(1), 298-323.
- Lupiyoadi, R. (2023). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, S. D. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Customer Experience, Customer Value, dan Brand Image. Online). *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 19(3), 598.
- Muspiha. (2023). *Platform Digital: Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*. Malang: Penerbit Rena Cipta Mandiri.
- Ningsih, E. R. (2021). *Perilaku Konsumen (Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran)*. Yogyakarta: Idea Press.
- Pangesti, E. N., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawansa Bisnis*, 5(1).
- Pasaribu, M. W., Saparso, & Purnama, E. D. (2024). Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Dan Pegabdian Masyarakat*, 4(7).
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N., & Dewi, I. A. (2020a). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening. *Jurnal Manajemen*, 17-30.
- Ramlawati, Rosanti, N., Said, S., & Sinring, B. (2019). Quality Analysis of Service, Trust, and Perception of Information Technology on Satisfaction and Loyalty of Internet Banking Customers Using Government Banks in Makassar City. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(11), 294-301.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Rizkillah, A., Suryani, & Rahmawati. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bamboo Coffee dan Resto di Lhokseumawe. *Jurnal Mbia*, 19(1), 87-96.
- Roslan, A. H. (2021). Membangun Nilai, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. In *Book Chapter Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi Pada Era Digital)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ari, F. (2018). *Consumer Behaviour in Era Millennial*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Samirudin. (2023). *Manajemen Pemasaran Dan Nilai Pelanggan*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Semmaila, B., Dahlan, N. S., & Mahfudnurnajamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 159-187.
- Serang, S., Agus, & Ramlawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*, 5(3),



198–212.

Sucihati, & Suhartini. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan*, 1(1), 14–22.

Utama, I. D. A. G. A., & Kusuma, A. A. G. A. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11).

Yuniarta, F., S, I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket pada PT. JNE Express Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1), 152–158.

