

**ANALISIS KOMPETENSI DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PESERTA JAMINAN HARI TUA PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG CIMAHI**

Ditulis Oleh :
Dita Ayu Rahmawati Putri

Pembimbing :
Dr. Rr. Rachmawati, SE., M.Si

ABSTRAK

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kompetensi dan Kinerja terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Cimahi dengan responden sebanyak 150 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data uji yang digunakan untuk menguji instrument penelitian, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi (X) dan Kinerja (Y) berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap variabel Kepuasan Peserta (Z) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Cimahi. Kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Cimahi dapat dikatakan belum baik dan belum kondusif karena masih adanya masalah pada kompetensi dan kinerja yang harus diperbaiki.

Kata Kunci : Kompetensi, Kinerja dan Kepuasan Peserta

***ANALYSIS OF EMPLOYEE COMPETENCIES AND PERFORMANCE ON
PARTICIPANT SATISFACTION WITH OLD DAY SECURITY AT BPJS
EMPLOYMENT CIMAHI BRANCH OFFICE***

Written by:
Dita Ayu Rahmawati Putri

Supervisor :
Dr. Rr. Rachmawati, SE., M.Si

ABSTRACT

The results of this research aim to determine Competency and Performance on Customer Satisfaction of BPJS Employment Cimahi Branch Office with a total of 150 respondents. This research uses a questionnaire as a test data collection tool used to test the research instrument. This research uses descriptive and verification analysis methods. The data sources in this research use primary and secondary data. The analysis used is multiple linear analysis, correlation coefficient, coefficient of determination, classical assumption testing and partial or simultaneous hypothesis testing. The research results show that the Competency (X) and Performance (Y) variables have a significant partial and simultaneous influence on the Customer Satisfaction variable (Z) at BPJS Employment Cimahi Branch Office. Customer satisfaction at BPJS Employment Cimahi Branch can be said to be poor and not yet conducive because there are still competency and performance issues that need to be improved.

Keywords: Competence, Performance and Customer Satisfaction