

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

REYHAN RYAN RAMADHAN

NPM. 2161201003041



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reyhan Ryan Ramadhan
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2161201003041
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP)
dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang
Kota Pasuruan

Pasuruan, 5 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Ir Bambang Sutikno M.M)

(Dr. Vita Fibriyani, S, Si. M.S.I)

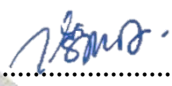
Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 5 Juli 2025

TIM PENGUJI :

1. Yufenti Oktavia S.E, M.SA. 1. Ketua.....
2. Dr. Ir Bambang Sutikno M.M. 2. Sekretaris.....
3. Dr. Vita Fibriyani, S, Si. M.S.I. 3. Anggota.....

Pengesahan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reyhan Ryan Ramadhan

NPM : 2161201003041

Alamat Rumah : Jl Laks Martadinata GG 14 No.10 Kel.Ngemplakrejo

Kec.Panggungrejo Kota Pasuruan, Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan” adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel, thesis ataupun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 5 Juli 2025

Yang Membuat

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the text '10000' in large red numbers, 'SERUPU RUPAH' on the left, and 'METERAI TEMPEL' on the right. At the bottom of the stamp, the alphanumeric code '429ABAJX024979727' is visible.

Reyhan Ryan Ramadhan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Reyhan Ryan Ramadhan

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003041

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 19 Desember 2000

Alamat : Jl Laks Martadinata GG 14 No.10 Kel.Ngemplakrejo
Kec.Panggungrejo Kota Pasuruan, Jawa Timur

Nama Orang Tua

Ayah : Tahman Tahid

Ibu : Hasmawati

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Kandang Sapi 2 Tahun 2007 - 2013
2. SMP Negeri 3 Pasuruan Tahun 2013 - 2016
3. SMA Negeri 4 Pasuruan Tahun 2016 - 2019
4. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan tahun 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan”**. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu serta memberikan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Sulistyawati M.P. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Selaku Dekan Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Dr. Ir Bambang Sutikno M.M. . Selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membimbing selama proses penyusunan skripsi.
5. Dr. Vita Fibriyani, S, Si. M.S.I. Selaku dosen pembimbing II, yang telah

memberikan bimbingan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Yufenti Oktavia S.E, M.SA.. Selaku dosen penyemangat yang telah membantu saya memotivasi selama proses penyelesaian skripsi saya.
7. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah mendampingi dan membantu selama proses perkuliahan.
8. Untuk Kedua Orang Tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Tahman Tahid dan Ibu Hasmawati, Terima Kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk menjalani Perkuliahan, serta cinta, do'a, nasihat, dan perjuangan yang tiada hentinya diberikan kepada saya putra tersayang.
9. Kepada kakak saya Nadya Amelia Amanda, Rezaldy Fikri Armadya dan keluarga kecilnya terimakasih banyak atas dukungan secara moril dan material yang sudah diberikan, terimakasih juga dukungan dari awal yang selalu diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Teman Seperjuanganku (M. Iqbal, Zahraisyah, Kharisma Oktavia, M Dwi Rizaldi, Achamad Wildan, M. Asqini Ghaisan, Nabila Christian Armada, Alif Fajar Ramadhani dan Putri Diya) yang memberikan banyak bantuan, semangat dan dukungan dari awal perkuliahan sampai penyelesaian skripsi, dan selalu ada ada dalam segala situasi.
11. Kepada ibu Fadilah Roviyantri S.P , Bapak Ferly Mahendra S.E dan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Pasuruan. Saya ucapkan terima kasih atas kelonggaran dan kemudahan yang diberikan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.

12. Seluruh rekan – rekan Fakultas Ekonomi Angkatan 2021 atas kebersamaanya dan Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. Kepada teman bermain (Ruby, Pheveous, Yuzhong, Hanabi, Cecilion, Xaviera, Roger, Tigreal, dan Selen) yang memberikan banyak bantuan, semangat dan selalu ada dalam segala situasi.
14. Kepada teman jamaah ngopi yang selalu hadir di malam – malam gelap penuh deadline dan mengembalikan mood saya dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi saya.
15. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terimakasih sudah bertahan dan berjuang hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Pasuruan, 5 Juli 2025



Reyhan Ryan Ramadhan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Standar Operasional Prosedur (SOP)	8
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	8
2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)	8
3. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)	11
4. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)	12
5. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	13
B. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Manfaat Kualitas Pelayanan	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan	16
C. Kepuasan Pelanggan	17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	19
D. Hubungan Antara Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat	20
1. Hubungan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kepuasan Pelanggan	20

2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	21
3. Hubungan Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
E. Penelitian Terdahulu	23
F. Kerangka Konsep Penelitian	27
G. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Definisi Operasional Variabel	29
1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	29
a. Kepuasan Pelanggan (Y)	29
2. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	30
a. Standar Operasional Prosedur (X ₁)	31
b. Kualitas Pelayanan (X ₂)	32
B. Ruang Lingkup Penelitian	33
C. Lokasi Penelitian	34
D. Populasi	34
E. Sample	34
F. Jenis dan Sumber Data	36

1. Jenis Data.....	36
a. Data Kuantitatif	36
b. Data Kualitatif.....	36
2. Sumber Data	36
G. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Kuisisioner	37
2. Metode Dokumentasi.....	39
H. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Instrumen Penelitian.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas	40
2. Analisis Deskriptif.....	40
3. Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Multikolinearitas.....	42
c. Uji Heterokedastisitas	43
d. Uji Linearitas	43
e. Uji Autokorelasi.....	44

4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
5. Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>)	45
6. Pengujian Hipotesis	45
a. Uji Simultan (Uji F).....	45
b. Uji Parsial (Uji t).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47
1. Profil BPJS Ketenagakerjaan	47
2. Struktur Organisasi.....	50
3. Uji Instrumen.....	61
a. Uji Validitas.....	61
b. Uji Reliabilitas	63
4. Analisis Deskriptif.....	64
a. Analisis Karakteristik Responden.....	65
b. Analisis Deskriptif Variabel Standar Operasional Prosedur	68
c. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
d. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	74
5. Uji Asumsi Klasik	76

a. Uji Normalitas	76
b. Uji Multikolinearitas.....	78
c. Uji Heteroskedastisitas.....	79
d. Uji Linieritas.....	81
e. Uji Autokorelasi.....	82
6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
7. Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>)	84
8. Pengujian Hipotesis	85
a. Uji Simultan (Uji F).....	85
b. Uji Parsial (Uji t)	86
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
2. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Pelanggan	91
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matrik Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2 Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 3 Interval Kelas	41
Tabel 4 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Pasuruan	51
Tabel 5 Uji Validitas	62
Tabel 6 Ringkasan Uji Reliabilitas	64
Tabel 7 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 8 Karakteristik berdasarkan Usia	66
Tabel 9 Karakteristik berdasarkan Domisili	67
Tabel 10 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Standar Operasional Prosedur (X1)	69
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Kualitas Pelayanan (X2)	71
Tabel 13 Deskriptif Jawaban Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
Tabel 14 Hasil uji One-sample Kolmogorov-Smirnov	78
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 16 Hasil Uji Linearitas	81
Tabel 17 Hasil Uji Autokorelasi	82
Tabel 18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 19 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	84
Tabel 20 Hasil Uji F (Uji Signifikansi Secara Simultan).....	86

Tabel 21 Hasil Uji T (Uji Signifikansi Secara Parsial) 87

Tabel 22 Hasil Uji T (Uji Signifikansi Secara Parsial) 88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan Google Review.....	3
Gambar 2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3 P-Plot of Refresion Standardized Residual	77
Gambar 4 Hasil Uji Scatterplot	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Lampiran 3 Surat Pernyataan Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Teknik Analisis Data



**Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota
Pasuruan**

Reyhan Ryan Ramadhan¹, Bambang Sutikno²,

Vita Fibriyani³.

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan ^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas
Merdeka Pasuruan

E-mail: Ryayan56@gmail.com¹, bambangtikno@gmail.com²,
vita fibriyani@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan. Penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang efisien dan terstandarisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, serta kebutuhan akan SOP dan kualitas pelayanan yang terukur dalam lembaga publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji F sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti SOP dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,662, menunjukkan bahwa 66% variasi dalam Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen. Secara parsial, nilai signifikansi uji t untuk SOP sebesar 0,00 dan untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0,00, yang keduanya $< 0,05$, menunjukkan bahwa SOP dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Koefisien regresi untuk SOP adalah 0,473, dan untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,27, yang berarti kedua variabel memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, BPJS Ketenagakerjaan