

## ABSTRAK

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh PT. JAMSOSTEK (Persero) sebagai suatu Perusahaan Pemerintah yang dituntut untuk memberikan nilai (*value*) dan kepuasan pada pelanggan atau peserta melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas. Maka dari itu, PT. Jamsostek beserta dengan program-programnya selalu menjadi pilihan bagi para pengusaha dan perusahaan dalam memberikan perlindungan bagi tenaga kerjanya. Berdasarkan uraian tersebut, dilakukan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Peserta Jamsostek Pada PT. Jamsostek Cab. Bogor II”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yang bertujuan mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh kantor cabang Jamsostek Bogor II beserta dengan kinerja pelayanan yang diharapkan oleh peserta dan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta Jamsostek. Metode Analisis Kepentingan atau *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat atribut kualitas pelayanan mana saja yang sudah dan belum memenuhi harapan peserta dan menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Metode Regresi Berganda digunakan untuk melihat besaran pengaruh antara kinerja kualitas pelayanan Jamsostek Bogor II terhadap kepuasan peserta Jamsostek Bogor II dimana variabel *Independent* dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta.

Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan nilai korelasi sebesar 0,753 yang dapat diartikan “kuat” dalam hubungannya. Koefisien regresi  $Y = 5,010 + (-0,068) X_1 + 0,308X_2 + 0,071X_3 + 0,609X_4 + 0,246X_5$ , koefisien determinasi didapat 56,77% yang berarti kualitas layanan berpengaruh sebesar 56,77% terhadap kepuasan, sedangkan 43,23% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.