

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampling yang digunakan adalah sampel total (total sampling) artinya seluruh populasi kita jadikan sebagai sampel dengan cara menyebar kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik. Data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan dalam ini adalah Regresi Linear Berganda sebagai analisis data dan uji hipotesis uji t dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variable terikat yaitu Kualitas Pelayanan Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik yang dapat mengalami peningkatan secara signifikan pada penelitian. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi Iklim Psikologis, Kompetensi dan Kepuasan Kerja maka kualitas pelayanannya akan semakin meningkat.

Kata Kunci : Iklim Psikologis, Kompetensi, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of psychological climate, competence and job satisfaction on service quality for employees of BPJS Ketenagakerjaan at Gresik Branch Office. This research is a quantitative research. The sampling method used is the total sample (total sampling), meaning that the entire population is used as a sample by distributing questionnaires. The sample in this study were 33 employees of BPJS Employment at the Gresik Branch Office. The data used is primary data. The data analysis method used in this study is Multiple Linear Regression as data analysis and hypothesis testing t test and F test. The results show that the variables Psychological Climate, Competence and Job Satisfaction have a simultaneous influence on the dependent variable, namely Service Quality for BPJS Employment Branch Offices. Gresik which can experience a significant increase in research. This explains that the higher the Psychological Climate, Competence and Job Satisfaction, the quality of service will increase.

Keywords: Psychological Climate, Competence, Job Satisfaction, Service Quality.