

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *service convenience* yang terdiri dari *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *post-benefit convenience* memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 117 responden. Pengambilan sample menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif, analisis regresi sederhana dan uji hipotesis. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *service convenience* terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa *service convenience* dapat menerangkan kepuasan peserta sebesar 58,1 % sedangkan sisanya 41,9% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh persamaan yaitu $Y = 1,414 + 0,176X$. Hal ini berarti bahwa apabila *service convenience* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan peserta akan mengalami peningkatan sebesar 0,176.

Kata kunci : *service convenience*, dimensi *service convenience*, kepuasan peserta

ABSTRACT

This research aims to find out whether service convenience dimensions like decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, and post-benefit convenience have influence to participant satisfaction in BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta branch office. This research used quantitative research by distributing questionnaires to 117 respondents, using accidental sampling. The research method used in this research is descriptive analysis, basic linear regression analysis, and hypotheses analysis. In addition, the hypothesis test shows that there is a significant positive influence of service convenience to the customer satisfaction in BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta Branch Office. The result of coefficient determination show service convenience can explain participant satisfaction equal 58,1% while the rest 49,1 % caused by other factors not examined in this research. Based on the results of liniear regression test obtained by regresi equation is $Y = 1,414 + 0,176 X$. This means that if service convenience increases in one unit, the participant satisfaction will increase 0,176.

Keywords : service convenience, dimensions of service convenience, participant satisfaction