

Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya

Tri Yuniati

E-mail : triyuniati@stiesia.ac.id

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh factor internal dan eksterlan terhadap kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didukung oleh alat bantu kuisisioner yang diperoleh melalui masyarakat dalam pengurusan jasa asuransi tepatnya sasaran tersebut adalah masyarakat ahli waris/keluarga korban kecelakaan dalam klaim santunan atas perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Populasi dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan dengan pasti berapa jumlah yang dapat dijadi sampel, maka populasi ini tergolong populasi tidak terhingga (*Infinite Population*) sehingga penentuan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Infinite Population*. Pada penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode Regresi Linier Berganda dengan bantuan program SPSS versi 20. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis uji hipotesis, maka diperoleh hasil bahwa factor internal yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan kinerja PT Jasa Raharja sebesar 0,071, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT Jasa Raharja sebesar 0,001, Tanggung Jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT Jasa Raharja sebesar 0,000.

Kata kunci: Faktor Internal, Faktor Eksternal dan Kinerja PT Jasa Raharja

PENDAHULUAN

Asuransi mempunyai peran penting terkait dengan kemampuannya sebagai lembaga penerima pemindahan risiko (*transfer of risk*) masyarakat serta lembaga pengimpun dan penyerap akumulasi dana masyarakat. Sebagaimana telah dijelaskan pada pasal 1 Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian: “Asuransi adalah perjanjian dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbauan untuk memberikan pengganti kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tertanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan Dengan semakin banyak jiwa tentunya

penggunaan alat transportasi baik pribadi maupun umum juga akan semakin meningkat hal ini didasarkan akan kebutuhan masyarakat guna memenuhi keperluan hidup mereka masing – masing. Pada hakekatnya keadaan ini sangat menunjang pertumbuhan dan pembangunan khususnya Dibiidang Perekonomian(Nersiwad, 2021)PT Jasa Raharja (Persero) memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui 2 (dua) program asuransi sosial, yaitu Asuransi Kecelakaan Alat Angkutan Umum yang dilaksanakan berdasarkan UU No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Asuransi Tanggung Jawab Menurut Hukum Terhadap Pihak Ketiga yang dilaksanakan berdasarkan UU No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta berlandasan pada Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. PT Jasa Raharja (Persero) memberikan perlindungan berupa asuransi, melalui Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pembayaran Premi atau Iuran Asuransi Jasa Raharja secara otomatis terbayarkan pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan pendaftaran atau perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), begitupula saat menggunakan transportasi umum, tarif yang dibayarkan sudah termasuk PremiJasa Raharja. Dana tersebut menjadi premi penumpang dan bisa diklaim ketika penumpang menjadi korban kecelakaan.

Tabel 1
Jenis dan Besar Santunan

JENIS SANTUNAN	JENIS ALAT ANGGKUTAN	
	Darat, Laut (Rp.)	Udara (Rp.)
Meninggal Dunia	Rp 50.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Cacat Tetap (Maksimal)	Rp 50.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Perawatan (Maksimal)	Rp 20.000.000,-	Rp 25.000.000,-
Penggantian Biaya Penguburan (Tidak mempunyai ahli waris)	Rp 4.000.000,-	Rp 4.000.000,-

Sumber: PT Jasa Raharja (2021)

Dalam prakteknya, pembayaran klaim asuransi seringkali terbentur banyak kendala sehingga pembayaran klaim tersebut sulit diterima oleh pihak korban/ ahli waris. Salah satu kendala yang ditemukan adalah tidak lengkapnya berkas. Ketidaklengkapan tersebut diakibatkan ketidaktahuan pihak korban atau ahli waris akan syarat- syarat yang mesti diajukanserta kurangnya sosialisasi dari pihak PT Jasa Raharja (Persero) kepada masyarakat luas. Dilain hal, pihak instansi pemerintah seperti kelurahan atau kecamatan yang mengeluarkan KTP, surat keterangan ahli waris, kartu keluarga terkadang juga mempersulit masyarakat baik itu untuk memperolehnya atau melegalisir dokumen tersebut. Sehingga proses pengajuan klaim memakan waktu yang lama.

Selain itu tidak hanya dari pihak korban atau ahli waris dan instansi pemerintah, kendala juga ditemukan pada mitra kerja PT Jasa Raharja yakni pihak polisi dan pihak rumah sakit. Adabeberapa pihak rumah sakit yang sangat sulit mengeluarkan tanda bukti kwitansi pelunasan pembayaran klaim. Lain halnya pada pihak kepolisian, masyarakat masih banyak berpikiran negatif pada pihak polisi sehingga takut untuk melaporkan kasus kecelakaan. Padahal syarat utama

untuk pengajuan klaim adalah surat keterangan kecelakaan lalu lintas dari polisi setempat. Disaat semua berkas sudah lengkap dan telah diajukan oleh pihak korban atau ahli waris, masih ada kendala yang dihadapi dalam pengajuan berkas. Kendala tersebut dialami oleh pihak PT Jasa Raharja selaku pemberi santunan. Salah satu kendala yang mungkin saja terjadi adalah hilang atau tercecernya berkas pengajuan santunan yang telah diberikan oleh korban atau ahli waris. Hilang atau tercecernya berkas bisa terjadi saat proses memperbanyak berkas klaim (fotokopi berkas) seperti tertukarnya berkas korban A dengan korban B. Walaupun kendala diatas jarang terjadi, namun jika terjadi maka akan memperlambat proses pemberian dana santunan dan membuat pihak korban atau ahli waris kecewa terhadap pelayanan pihak perusahaan. Fenomena dalam perusahaan PT Jasa Raharja Perwakilan (Persero) Surabaya menyatakan terdapat penurunan rasio klaim asuransi pada Agustus 2020, sedangkan rasio klaim terhadap premi dari asuransi wajib mengalami peningkatan. Kepala Bagian Asuransi PT. Jasa Raharja, Iwan Prasetya Nugraha menjelaskan bahwa pada Agustus 2020, perseroan membukukan rasio klaim terhadap premi sebesar 57,05%. Artinya klaim yang dibayarkan perseroan hanya setengah lebih dari total perorelahan preminya. Rasio klaim tersebut menurun dibandingkan dengan rasio klaim pada bulan Desember 2019 yaitu sebesar 57,82%. hal ini didasarkan karena pandemi Covid-19, dan pembatasan aktifitas masyarakat yang membuat mobilitas di jalan raya menjadi berkurang, sehingga tingkat kecelakaan menurun. Meskipun demikian pada bulan Agustus 2020, OJK mencatat total premi asuransi wajib yang terkumpul mencapai Rp. 7,51 triliun sedangkan klaim yang dibayarkan mencapai Rp. 10,53 triliun (Hartono et al., 2022). Hal tersebut membuat rasio klaim asuransi wajib terhadap preminya menjadi 140,12%. Catatan tersebut meningkat dibandingkan dengan rasio klaim premi asuransi pada tahun sebelumnya yakni 2019 sebesar 121,33%, 2018 sebesar 113,04% dan 2017 94,92%. Berdasarkan data tersebut, terdapat peningkatan klaim asuransi. Berdasarkan peneliti terdahulu dari Japlani et al., (2020) melatarbelakangi penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya menurut penelitian dari Susilowati (2018) Pengaruh kepercayaan dan tanggung jawab berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh sikap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan menurut Mutakim et al., (2018) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. Kualitas Pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan tertanggung dan berdampak langsung terhadap kepercayaan tertanggung, dalam hal ini tertanggung asuransi kendaraan bermotor akan merasa dipedulikan.

Dengan pelayanan berkualitas dan bermutu merupakan salah satu kunci keberhasilan memuaskan masyarakat yang bersifat jasa (Hartono et al., 2020). Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kepercayaan. Kepercayaan (*trust*) menggambarkan komponen dari penempatan internal atau sikap yang diasosiasikan dengan kepuasan tertanggung. Selain kualitas pelayanan dan kepercayaan, variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah komitmen. Kaitan komitmen dan kepuasan masyarakat yaitu meningkatnya komitmen akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan tertanggung

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka di rumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh factor internal yang terdiri dari Kualitas Pelayanan terhadap kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya ?
2. Bagaimana pengaruh factor eksternal yang terdiri dari kepercayaan terhadap kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya ?
3. Bagaimana pengaruh Tanggungjawab terhadap kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya ?

Suatu penelitian di lakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh factor internal yang terdiri dari Kualitas Pelayanan terhadap kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya ?
2. Untuk menganalisis pengaruh factor eksternal yang terdiri dari kepercayaan terhadap kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya ?
3. Untuk menganalisis pengaruh Tanggungjawab terhadap kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2005:2). (Putri et al., 2019) menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Kepercayaan menjadi sumber kekuatan utama bagi setiap perusahaan dengan beragam kegiatannya, dengan kata lain, perusahaan jasa PT Jasa Raharja (Persero) dapat berkembang dan maju karena adanya kepercayaan dari masyarakat yang mempercayai mereka (Chatra dan Nasrullah, 2008:26). Menurut Mayer et al. (1995) (dalam Chulaifi dan Setyowati, 2018:46) Kepercayaan merupakan sebuah anggapan nilai dari konsumen atas sebuah perasaan konsumen terhadap suatu atribut tertentu yang diperoleh dari penggunaan manfaat sebelumnya yang membuat konsumen cenderung tetap menggunakan alat pengukur yang dijadikan sebagai indikator kepercayaan

Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam arti yang harus memikul beban kewajiban yang harus dilakukan dalam setiap individu. Tanggung jawab berhubungan dengan kualitas untuk bertanggung jawab secara moral, hukum dan mental. Hasibuan (2014:70) Tanggung jawab adalah keharusan untuk melakukan semua tanggung jawab/tugas-tugas yang dibebankan sebagai akibat dari wewenang yang diterima

atau dimilikinya. Yusuf (2017:79) bertanggung jawab dalam bekerja adalah sesuatu yang sangat urgen dalam kehidupan seorang muslim. Setiap pekerja wajib bertanggungjawab bukan hanya kepada atasan, tetapi lebih dari itu kepada Allah. Dari pendapat-pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa tanggung jawab suatu pekerjaan merupakan kewajiban yang harus dilakukan dalam setiap individu (Fachrudiy Asj'ari, Moch. Afrizal M, 2022).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan tipe penelitian kausal komparatif, yaitu suatu penelitian untuk mendapatkan penjelasan mengenai hubungan sebab-akibat antara 2 (dua) variabel atau lebih. Alasan penelitian memilih jenis penelitian kausal komparatif karena peneliti ingin menjelaskan secara kualitatif hubungan antar beberapa variabel yang diteliti yaitu variabel independen (kualitas pelayanan, kepercayaan dan tanggung jawab) dan pengaruhnya terhadap variabel dependen terikat (kepuasan).

Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Populasi adalah keseluruhan wilayah yang dijadikan sasaran penelitian, yang ditetapkan oleh peneliti, terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari, diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:61). Adapun populasi dalam penelitian ini masyarakat yang menggunakan jasa klaim perasuransian di perusahaan Jasa Raharja Perwakilan (Persero) Surabaya. Populasi dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan dengan pasti berapa jumlahnya dijadikan sampel, maka populasi ini tergolong populasi tidak terhingga (*Infinite Population*) sehingga penentuan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Infinite Population*.

Teknik Analisis Data

Langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data:

1. Melakukan Uji Instrumen dengan :

- a) Uji Validitas, Hasil Penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Santoso

(2011:277), terdapat dua dasar sebagai pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut: Jika r_{hasil} positif, serta $r_{hasil} < r_{tabel}$, Maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut valid dan Jika r_{hasil} negatif, serta $r_{hasil} < r_{tabel}$, Maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

- b) Uji reliabilitas, menurut Ghazali (2011:42), menyatakan bahwa kuisioner dapat dikatakan reliabel atau meyakinkan jika jawaban seseorang atas pernyataan ialah konsisten atau selaras dari waktu ke waktu. Dalam Ghazali juga menjelaskan tentang teknik pengukuran reliabel, yaitu dengan menggunakan metode pengukuran sekali saja (one shot methode). Dalam metode tersebut ketika melakukan pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini berpedoman pada *cronbach alpha*, yaitu suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,06$.

2. Melakukan Uji Asumsi Klasik dengan :

- a. **Uji Normalitas**, merupakan suatu alat yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*normal Probability Plot*) melalui 2 cara yaitu sebagai berikut 1) Kolmogorov-Smirnov, nilai probabilitas $> 0,05$, maka hal ini menyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal. 2) pendekatan grafik, distribusi data penelitian harus mengikuti garis diagonal antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y (Berdistribusi normal).
- b. **Uji Multikolonieritas**, Tujuan dilakukannya uji multikolonieritas adalah untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*) (Ghozali, 2013:103). Pendekatan terhadap multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (*VIF*) dan nilai *tolerance* dari hasil model regresi. Nilai Tolerance adalah lawan dari *VIF*, *tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih serta tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi jika nilai tolerance rendah maka nilai *VIF* tinggi. Sehingga jika nilai *tolerance* mendekati angka 1 dan nilai *VIF* ≤ 10 maka (bebas multikolonieritas).
- c. **Uji Heterokedastisitas**, keadaan dimana varians (dalam hal ini varians residual) tidak stabil (konstan) jika sebaliknya dimana varians residual stabil (konstan) maka terjadi yang disebut dengan heterokedastisitas (Gudono 2014:149). sehingga apabila titik pada data tersebar secara merata diantara nilai positif dan negatif pada sumbu Y (bebas heterokedastisitas)
- d. **Uji autokorelasi**, Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier dilakukan untuk mengetahui apakah dalam pengujian model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode sebelumnya (t-1) menurut Ghazali (2013:110). Berikut pengambilan keputusan dalam uji *Durbin-Watson* (D-W): Jika nilai *Durbin-Watson* (DW) diantara -2 dan +2 ($-2 \leq DW \leq +2$) berarti tidak ada autokorelasi.

Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Adapun persamaan regresi linier berganda secara matematis adalah sebagai berikut :

$$KJ = \alpha + \beta_1 FI + \beta_2 FE + \beta_3 TJ + e$$

Dimana :

KJ = Kinerja

α = Bilangan konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi dari kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab.

FI = Faktor Internal

FE = Faktor Eksternal

TJ = Tanggung Jawab

e = error

Uji Kelayakan Model

1. Uji F, Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan dinyatakan *good of fit*. Jika pengujian kelayakan model dapat dikatakan layak dengan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) dan kriteria sebagai berikut : a) Jika nilai sig > 0,05 maka model regresi yang dihasilkan tidak layak digunakan dalam penelitian. b) Jika nilai sig $\leq 0,05$ maka model regresi yang dihasilkan layak digunakan dalam penelitian.
2. Uji Koefisien Determinasi R^2 , Uji koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk melihat sejauh mana seluruh variabel *independent* dapat menjelaskan variabel *dependent* menurut Ghazali (2013:66) nilai determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas sehingga dapat dijelaskan.

Uji Hipotesis Penelitian (Uji t)

Uji ini menggunakan uji t yang digunakan untuk menguji seberapa jauh dan membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan *significancelved* Hipotesis (dugaan) uji t adalah sebagai berikut : a) Jika nilai signifikansi uji t > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat. dan b) Jika nilai signifikansi uji t $\leq 0,05$ Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Subyek Penelitian

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Nilai Persentase
Laki laki	68	68%
Perempuan	32	32%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan responden penelitian yang didapat dari publik atau masyarakat umum tersebut jumlah tabel di atas bahwa laki-laki jumlahnya 68 orang sedangkan perempuan 32 orang.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Orang)	Jumlah	Nilai Persentase (%)
17-20 Tahun	13	13%
21-30 Tahun	26	26%
31-40 Tahun	23	23%
41-60 tahun	38	38%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel umur di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari/sama dengan 20 tahun sebanyak 13 orang dengan proporsi 13%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari ≥ 41 tahun sebanyak 38 orang dengan proporsi 38%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Nilai Persentase (%)
SD	4	4 %
SMP	9	9 %
SMA/SMK	70	70 %
DIPLOMA	4	4 %
S1	13	13 %
Total	100	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD dan Diplomasebanyak 4 orang dengan proporsi 4%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 70 orang dengan proporsi 70%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Nilai Persentase (%)
PNS/POLRI/TNI	6	6 %
Pegawai Swasta	25	25 %
Wirausaha	12	12 %
Petani/Buruh	17	17 %
Pelajar/Mahasiswa	17	17 %
Lainnya	23	23 %
Total	100	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 6 orang dengan proporsi 6%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan lainnya seperti ibu rumah tangga dan pensiunan sebanyak 23 orang dengan proporsi 23%.

Uji Instrumen

1. **Uji Validitas**, hasil Penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tabel 5
Uji validitas

Variabel	Indikator	Corrected Item- Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Faktor Internal (FI)	KPL1	0,427	0,197	Valid
	KPL2	0,478		Valid
	KPL3	0,187		Tidak Valid
	KPL4	0,134		Tidak Valid
	KPL5	0,161		Tidak Valid
	KPL6	0,279		Valid
	KPL7	0,220		Valid
	KPL8	0,083		Tidak Valid
	KPL9	0,120		Tidak Valid
	KPL10	0,348		Valid
	KPL11	0,307		Valid
	KPL12	0,403		Valid
	KPL13	0,539		Valid

	KPL14	0,352		Valid
	KPL15	0,576		Valid
	KPL16	0,326		Valid
Faktor Eksternal (FE)	KPC1	0,260	0,197	Valid
	KPC2	0,254		Valid
	KPC3	0,438		Valid
	KPC4	0,438		Valid
	KPC5	0,408		Valid
Tanggung jawab (TJ)	TJ1	0,313	0,197	Valid
	TJ2	0,435		Valid
	TJ3	0,509		Valid
	TJ4	0,363		Valid
	TJ5	0,244		Valid
Kinerja (KJ)	KM1	0,337	0,197	Valid
	KM2	0,415		Valid
	KM3	0,538		Valid
	KM4	0,380		Valid
	KM5	0,344		Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, dapat mengungkapkan bahwa seluruh item pernyataan mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, tanggung jawab dan kepuasan masyarakat yang berjumlah 31 item, mempunyai r hasil $> r$ tabel hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang ditentukan diatas. Maka hal tersebut berarti adanya tidak valid pada tabel diatas menunjukkan variabel kualitas pelayanan pada indikator KPL3, KPL4, KPL5, KPL8, dan KPL9. Berarti sebagian hasil uji seluruh item pernyataan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Penelitian yang *reliable*, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Teknik pengukuran reliabel, yaitu dengan menggunakan metode pengukuran sekali saja (*one shot methode*). Dalam metode tersebut ketika melakukan pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini berpedoman pada *cronbach alpha*, yaitu suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas, didapatkan hasil dari tabel sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Perhitungan Cronbach Alpha	Cronbach Alpha (α)	Keterangan
Faktor Internal (FI)	0,710	0,60	Reliabel
Faktor Eksternal (FE)	0,722	0,60	Reliabel
Tanggung Jawab (TJ)	0,712	0,60	Reliabel
Kinerja (KJ)	0,705	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan diatas dapat diketahui bahwa *Cronbach Alpha* (α) item indikator pernyataan yang terdiri dari factor internal yang diukur dengan kualitas pelayanan, kepercayaan, factor eksternal yang diukur dengan besarnya tanggung jawab dan kinerja PT Jasa Raharja mempunyai nilai lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti seluruh item pada yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan, tanggung jawab, dan kepuasan masyarakat tersebut dikatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan analisis regresi linier berganda antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan masyarakat dengan dibantu program SPSS. 20 diperoleh hasil sebagai :

Tabel 7
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,630	2,707		2,449	0,000
Faktor Internal (FI)	-0,051	0,028	-0,139	-1,828	0,071
Faktor Eksternal (FE)	0,228	0,094	0,181	2,427	0,001
Tanggung Jawab (TJ)	0,597	0,075	0,609	8,003	0,000

Sumber : Data Primer diolah, 2021

$$KJ = 6,630 + -0,051 FI + 0,228 FE + 0,597 TJ + e$$

Hasil Persamaan regresi linier berganda tersebut diatas memeberikan penjelasan bahwa

1. Konstanta (α)

Dari persamaan regresi diatas, dapat diketahui nilai konstanta (α) adalah sebesar 6,630 artinya jika variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan tanggung jawab bernilai sama dengannol (=0), maka kepuasan masyarakat sebesar 6,630.

2. Koefisien factor internal (kualitas pelayanan) (FI)

Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar -0,051. Hal tersebut menunjukkan hubungan negatif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin rendah pula kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan semakin tinggi nilai akan semakin rendah pula kepuasan masyarakat dengan asumsi pengaruh independen yang lain konstan.

3. Koefisien Faktor eksternal (Kepercayaan) (FE)

Besarnya koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,228. Hal tersebut menunjukkan hubungan positif antara kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kepercayaan yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat dengan asumsi pengaruh independen yang lain konstan.

4. Koefisien Tanggung Jawab (TJ)

Besarnya koefisien regresi tanggung jawab sebesar 0,597. Hal tersebut menunjukkan hubungan positif antara tanggung jawab terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai tanggung jawab yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat dengan asumsi pengaruh independen yang lain konstan.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut :

a. Pendekatan Kolmogorof-Smirnov

Tabel 8
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,96280430
	Absolute	,062
Most Extreme Differences	Positive	,062
	Negative	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,620
Asymp. Sig. (2-tailed)		,837

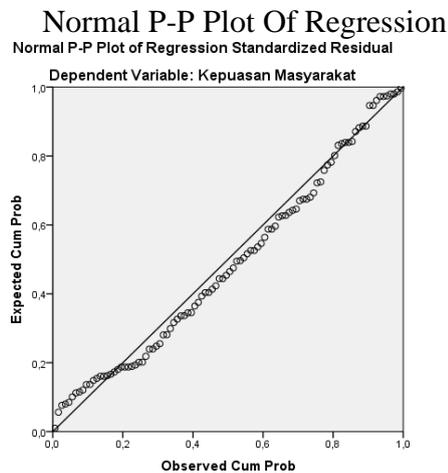
Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas tabel diatas menjelaskan bahwa nilai Asymp (2-tailed) sebesar $0,837 > 0,05$. Hal tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan maka disimpulkan bahwa data dalam model tersebut berdistribusi normal dan digunakan dalam penelitian.

b. Pendekatan Grafik

dengan menggunakan metode grafis Normal P-P Plot dari *standardized residual cumulative probability*. Maka keputusan ada atau tidaknya residual berdistribusi normal dengan ketentuan maka hasil dari uji Pendekatan Grafik dapat disajikan pada gambar 2 sebagaiberikut :

Hasil gambar diatas menunjukan grafik plot normal dapat diketahui Jika penyebaran titik di sekitar sumbu dan mengikuti arah garis diagonal (antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y) maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 2

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang cukup tinggi (signifikan) antar variabel independen. Maka salah satu cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). terdapat dua syarat untuk mendeteksi tidak adanya multikolinieritas. Berdasarkan hasil Uji Multikolinieritas menggunakan komputer dengan program SPSS maka dapat diperoleh hasil dibawah ini :

Tabel 9
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	Variance Inflation Factor (VIF)	Keterangan
Faktor Internal (FI)	,946	1,057	Bebas Multikolinieritas
Faktor Eksternal (FE)	,980	1,020	Bebas Multikolinieritas
Tanggung Jawab (TJ)	,942	1,062	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Primer diolah, 2021

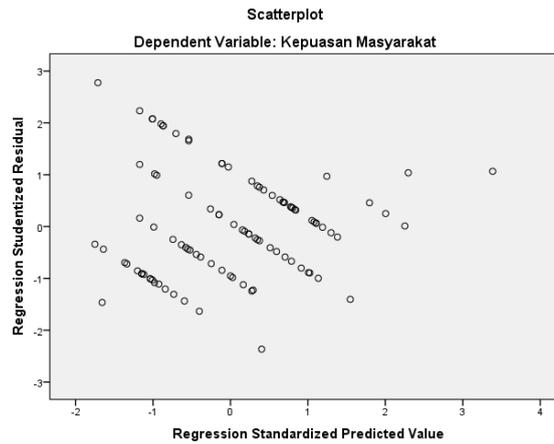
Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan nilai tolerance ≤ 1 dan nilai VIF ≥ 10 , maka terjadi multikolinieritas, sehingga variabel KPL, KPC, dan TJ. Seluruhnya Bebas Multikolinieritas. Maka variabel bebas dapat menggunakan penelitian ini.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah keadaan dimana varians (dalam hal ini varians residual) tidak stabil (konstan) jika sebaliknya dimana varians residual stabil (konstan) maka terjadi yang disebut dengan heterokedastisitas (Gudono 2014:149). Ada beberapa pengamatan untuk melihat apakah bebas heterokedastisitas maupun terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan komputer

dengan program SPSS. 20. Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 3
Scatterplot Uji Heterokedastitas



Berdasarkan hasil pengujian menggunakan program SPSS gambar Scatterplot tersebut diatas menggunakan bahwa Apabila titik pada data tersebar secara merata diantara nilai positif dan negatif pada sumbu Y (bebas heterokedastitas). Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan sehingga data dalam penelitian ini telah terjadi heterokedastitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier dilakukan untuk mengetahui apakah dalam pengujian model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode sebelumnya (t-1).

Tabel 10
Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	3 _a	96	,000	1,558

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil diatas uji autokorelasi Durbin-Watson yaitu sebesar 1,558 berarti menunjukkan tidak ada autokorelasi.

Uji Kelayakan Model Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model penelitian ini layak atau tidak digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada berikut ini:

Tabel 11
Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83,588	3	27,863	29,146	,000 ^b
	Residual	91,772	96	,956		
	Total	175,360	99			

Sumber Data : Data Primer diolah, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,05$ berdasarkantingkat signifikansinya, maka disimpulkan bahwa model regresi ini layak digunakan dalam penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk melihat sejauh mana seluruh variabel *independent* dapat menjelaskan variabel *dependent* menurut Ghozali (2013:66) nilai determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas sehingga dapat dijelaskan. Antara lain sebagai berikut :

Tabel 12
Uji Koefisien
Determinasi (R^2)
Model
Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,890 ^a	,677	,860	,97773	,677	29,146

Sumber Data : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R square sebesar 0,677 atau 67,7% yang menjelaskan bahwa 67,7% ialah perubahan variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel KPL, KPC, dan TJ sedangkan sisanya 32,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis Penelitian (Uji t)

Uji ini menggunakan uji t yang digunakan untuk menguji seberapa jauh dan membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam uji hipotesis penelitian (Uji t) menggunakan cara yaitu dengan membandingkan nilai *Standardized Coefficients* dan p-value untuk masing- masing koefisien dapat juga dengan membandingkan nilai sig dengan nilai signifikansi 0,05, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13
Hasil Hipotesis Penelitian (Uji t)

Hipotesis	Hubungan Variabel	T	Sig.	Keputusan
1	FI	- 1,828	0,0 71	Tidak Signifikan
2	FE	2,427	0,0 01	Signifikan
3	TJ	8,003	0,0 00	Signifikan

Sumber Data: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan uji regresi berganda yang tercantum pada tabel diatas, maka hasilnya memberikan pengertian bahwa:

1. Pengaruh factor Internal (Kualitas Pelayanan) (FI) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,071 lebih besar dari 0,05 hal ini menandakan bahwa factor Internal (Kualitas Pelayanan) (FI) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja PT Jasa Raharja Masyarakat (KJ).
2. Pengaruh factor eksternal (kepercayaan) (FE) berpengaruh signifikan terhadap kinerja PT Jasa Raharja sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 hal ini menandakan bahwa factor eksternal (kepercayaan) (FE) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja PT Jasa Raharja (KJ)
3. Pengaruh tanggung jawab (TJ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 hal ini menandakan bahwa tanggung jawab (TJ) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja PT Jasa Raharja (KJ)

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagaiberikut:

1. Variabel factor internal (kualitas pelayanan) dilihat dari persamaan regresi menunjukkan hasil negatif apabiladilihat dari uji statistik berpengaruh tidak signifikan. Sehingga menunjukkan bahwa perusahaan meningkat kepuasan masyarakat harus memperhatikan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharjamaka semakin rendah pula kepuasan masyarakat.
2. Variabel factor Eksternal (kepercayaan) dilihat dari persamaan regresi menunjukkan hasil positif apabila dilihat dari uji statistik berpengaruh signifikan. Sehingga menunjukkan bahwa perusahaan meningkat kinerja harus memperhatikan kepercayaan menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai Kepercayaan yang diberikan PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.
3. Variabel tanggung jawab dilihat dari persamaan regresi menunjukkan hasil positif apabila dilihat dari uji statistik berpengaruh signifikan. Sehingga menunjukkan bahwa perusahaan meningkat kinerjanya harus memperhatikan tanggung jawab bahwa semakin tinggi nilai tanggung jawab yang diberikan

PT Jasa Raharja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Keterbatasan

Pada penelitian yang dilakukan ini masih ada beberapa keterbatasan penelitian yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independent yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan tanggung jawab.
2. Sampel yang digunakan penelitian ini hanya 100 responden dengan menggunakan rumus Lameslow karena penelitian ini jumlahnya tidak terbatas (population infinte) oleh karena itu pengunjung bisa melebihi 2 kali atau lebih dalam perusahaan PT jasa Raharja Perwakilan(Persero) Surabaya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen PT Jasa Raharja sebaiknya tidak perlu melihat variabel kualitas pelayanan untuk menilai kinerja, karena variabel kualitas pelayanan tidak dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Namun apabila kualitas pelayanan tetap digunakan untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaannya, Kualitas pelayanan harus benar-benar sesuai kriteria yang telah ditetapkan perusahaan.
2. Bagi manajemen PT Jasa Raharja sebaiknya meningkatkan lagi kepercayaan kepada individu atau kalangan masyarakat yang mau mengurus klaim asuransi sehingga PT Jasa Raharja harus menarik simpatik atas kepercayaan terhadap kepuasan jasa semakin baik dan mau mengunjungi perusahaan jasa PT Jasa Raharja dapat mencapai tujuan perusahaan.
3. Bagi manajemen PT Jasa Raharja sebaiknya meningkatkan lagi tanggung jawab harus menjalankan kewajiban karena dorongan dalam diri sendiri, bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan bersungguh-sungguh, bertanggung jawab mampu memberikan arahan terkait klaim asuransi, bertanggung jawab dalam setiap resiko pekerjaan.

Daftar Pustaka

- Cetakan Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. Gudono. 2014. Analisis Data multivariat. Edisi Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Fachrudiy Asj'ari, Moch. Afrizal M, H. (2022). The Effect of Role Conflict and Locus of Control to The Organizational Culture. *Https://Www.Enrichment.Iocspublisher.Org/Index.Php/Enrichment/Index*, 12(4), 2699–2704. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i4.687>
- Ghazali, I. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Semarang: Yoga Pratama.
- _____. 2013. *Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS Statistics*.
- Hasrina, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT Jasa Raharja JPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 133-142
- Hartono, H., Rudyanto, M. A., & Asj'ari, F. (2020). Analisa Dampak Revitalisasi Pasar Tradisional Terhadap Pendapatan Pedagang Pasar (Studi pada Pasar Tradisional Desa Bulubrangsi Kec. Laren Kabupaten Lamongan). *PRIVE: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 72–84.
- Hartono, Krisdiana, Cuk Jaka Purwanggono, Samuel PD Anantadjaya, & Teguh Setiawan Wibowo. (2022). Analysis Of The Effect Earnings Management, Financial Ratios, Governance On Bond. *Quantitative Economics and Management Studies*, 3(6 SE-Articles). <https://doi.org/10.35877/454RI.qems1247>
- Nersiwad, H. (2021). Alokasi Penanaman Modal Asing (Pma) Sektorial Pada Era Covid-19 Di Indonesia. *Http://Journal.Stiemb.Ac.Id/Index.Php/Mea/Article/View/1764*, 5(3), 2804–2816. [Http://Journal.Stiemb.Ac.Id/Index.Php/Mea/Article/View/1764](http://Journal.Stiemb.Ac.Id/Index.Php/Mea/Article/View/1764)
- Putri, D. C., hartono, hartono, & Hidayat, E. N. (2019). Pengaruh Moralitas Individu, Pengendalian Internal, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi Dalam Pengelolaan Keuangan Desa (Studi Pada Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro). *PRIVE: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 129–142. <http://ejournal.unim.ac.id/index.php/prive/article/view/487>
- Ratminto. dan S. W. Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, S. 2011. Statistik Multivariat. PT.Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke-22. ALFABETA, CV. Bandung
- Susilowati. 2018. Pengaruh, Tanggung Jawab, dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat UnitPembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 288-300.
- Yuliati. dan S. Wahyuningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap kepuasan Masyarakat (*Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*). *Jurnal Ilmiah Ekonomi (Fokus Ekonomi)*, 14(2), 324-326.