

ANALISIS KEPUASAN PESERTA JAMSOSTEK PADA KANTOR CABANG PT JAMSOSTEK (PERSERO) SEMARANG

Sutardji

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Jalan A. Yani, Tromol Pos 1, Pabelan, Surakarta 67102

ABSTRACT

This research aims to find the empirical evidence and to know the affection of the services factors, benefit, and maintenance on the satisfaction of the Jamsostek participant in using the Jamsostek services at PT Jamsostek branch office Semarang, and to find out what factor that have the most dominant influence on the satisfaction of the Jamsostek participant in using the services at the PT Jamsostek (Persero) branch office Semarang. The sample that is used are 100 respondents that are managers and the company owner of Jamsostek participant in Semarang. The result of the regression analysis showed that the independent variable (services, benefits, and maintenance) individually and together having a positive and significant influence on the satisfaction of the Jamsostek participant at PT Jamsostek (Persero) Semarang branch office. The most dominant influence is the benefit variable the service variable and the lowest is the maintenance variable.

Keywords: jamsostek, satisfaction, benefit, maintenance, services factors.

A. PENDAHULUAN

Pembangunan sektor ketenagakerjaan sebagai bagian dari upaya pembangunan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dengan pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila dan UUD 1945. Pembangunan SDM diarahkan pada peningkatan harkat, martabat, dan kemampuan manusiawi serta kepercayaan pada diri sendiri dalam rangka mewujudkan masyarakat sejahtera, adil, dan makmur baik material maupun spiritual.

Peran serta tenaga kerja dalam pembangunan nasional semakin meningkat dengan disertai berbagai tantangan dan resiko yang dihadapinya. Oleh karena itu, kepada tenaga kerja perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraannya sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas nasional.

Bentuk perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraan tersebut diselenggarakan dalam bentuk program jaminan sosial tenaga kerja yang bersifat dasar, dengan

berasaskan usaha bersama, kekeluargaan dan gotong royong sebagaimana terkandung dalam jiwa dan semangat Pancasila dan UUD 1945. Program ini menekankan pada perlindungan bagi tenaga kerja yang relatif mempunyai kedudukan yang lebih lemah. Oleh karena itu, pengusaha memikul tanggungjawab utama dan secara moral pengusaha mempunyai kewajiban untuk meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja. Di samping itu, sudah sewajarnya apabila tenaga kerja juga berperan aktif dan ikut bertanggungjawab atas pelaksanaan program jaminan sosial tenaga kerja demi terwujudnya perlindungan tenaga kerja dan keluarganya dengan baik.

Dalam rangka menciptakan landasan untuk meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan tenaga kerja, Undang-Undang (UU) mengatur penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja sebagai perwujudan pertanggungjawaban sosial. Hal ini sebagaimana dituangkan dalam UU No. 3/1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Pada hakikatnya program jaminan sosial tenaga kerja ini memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruh penghasilan yang hilang.

Jaminan sosial tenaga kerja mempunyai dua aspek, yaitu: (a) memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal bagi tenaga kerja beserta keluarganya, dan (b) merupakan penghargaan kepada tenaga kerja yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja yang dimaksudkan dalam UU ini adalah sebagai pelaksanaan Bab III pasal 6 UU No. 3/1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pemeliharaan kesehatan. Objek yang mendapatkan jaminan sosial tenaga kerja sebagaimana diatur dalam UU adalah tenaga kerja yang bekerja pada seluruh perusahaan.

PT Jamsostek (Persero) yang ditunjuk sebagai satu-satunya badan penyelenggara sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 1995 bertekad untuk selalu menjadi badan penyelenggara yang siap, handal, dan terpercaya di Indonesia. Berkaitan dengan fungsi pemasaran ini, PT Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang melakukan strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Hal ini didasari pada suatu pemikiran bahwa membahagiakan atau memuaskan pelanggan atau peserta amat menentukan keberhasilan. Dari hasil laporan penelitian memberi informasi bahwa hampir 70% dari alasan para pelanggan pindah ke perusahaan lain tidak ada sangkut pautnya dengan produk, 20% pelanggan pindah karena mereka kurang mendapatkan perhatian kontak pribadi, dan sebagian besar (40%) pindah karena perhatian terhadap pelanggan sangat tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris dan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan, manfaat, dan pembinaan terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa jamsostek pada PT

Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang. Akhirnya, untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa pada PT Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional yang dimaksudkan untuk melakukan pengamatan yang cermat akan fenomena sosial tertentu, yang ditujukan untuk pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode yang digunakan adalah metode survei sehingga memerlukan beberapa responden yang dijadikan sampel untuk diselidiki.

2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini adalah 1.000 perusahaan peserta jamsostek yang masih aktif selama tahun 2004. Di dalam penelitian ini untuk memperoleh data, penulis mengambil sampel sebesar 10% dari jumlah populasi, yaitu 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *random sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah manajer atau pemilik perusahaan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari:

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Teknik ini digunakan untuk melakukan penelitian langsung pada kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang yang menjadi objek pen-

elitian untuk mendapatkan data, informasi, dan keterangan lain yang diperlukan. Metode ini dilakukan dengan cara wawancara terstruktur, yaitu dengan melakukan tanya jawab secara lisan kepada pihak-pihak yang diperlukan.

b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu pengumpulan data melalui studi kepustakaan untuk mengambil dasar-dasar teori yang relevan dengan tema penelitian, seperti teori pemasaran, definisi, karakteristik dan klasifikasi jasa, teori manajemen pemasaran, strategi pemasaran jasa, pengertian kepuasan pelanggan, dan sebagainya. Kepustakaan yang digunakan terdiri dari buku-buku pemasaran, diktat-diktat kuliah, dan literatur lain yang ada kaitannya dengan tema penelitian.

c. Daftar Kuesioner (*Questioner List*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan yang disusun sedemikian rupa sehingga mudah dijawab. Tujuan pokok pembuatan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian ini. Cara penyampaian kuesioner langsung dibagikan kepada para nara sumber untuk diisi.

4. Teknik Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh antara faktor pelayanan, manfaat, dan pembinaan terhadap kepuasan peserta Jamsostek digunakan analisis regresi linier berganda (Djarwanto Ps & Pangestu Subagyo, 1996:309).

Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Kp = \beta_0 + \beta_1 Ply + \beta_2 Man + \beta_3 Pbn + e$$

b. Uji Statistik (Uji-T)

Uji ini untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai t-hitung > t-tabel, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen secara individu. Sebaliknya jika t-hitung < t-tabel maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

c. Uji Statistik (Uji-F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila F-hitung > F-tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, apabila F-hitung < F-tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh variabel independen terhadap naik turunnya variabel dependen. Jika R^2 mendekati 1.

e. Uji Asumsi Klasik

1) Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data ber-

distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui data normal atau tidak dapat digunakan uji statistik Jarque-Bera (JB). Data disebut normal apabila nilai JB lebih rendah atau sama dengan nilai kritis tabel *Chi Square* dengan derajat bebas 2, $\alpha = 1\%$ (9,2). Jika ternyata JB lebih besar dari tabel berarti data tidak normal.

2) Heterokedastisitas

Pada penelitian ini digunakan metode Glejser. Di sini dilakukan dengan meregresikan nilai residual yang diperoleh dengan variabel-variabel independennya. Jika hasil uji menunjukkan nilai t-hitung < t-tabel, maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah heterokedastisitas. Sebaliknya, jika hasil uji ini menunjukkan nilai t-hitung > t-tabel, maka dapat disimpulkan terdapat masalah heterokedastisitas.

3) Autokorelasi

Autokorelasi dapat terjadi apabila kesalahan pengganggu (*error disturbance*) suatu periode berkorelasi dengan kesalahan pengganggu periode sebelumnya. Alat pengujian terdapat atau tidaknya autokorelasi adalah *Durbin Watson Test (DW-Test)*. Untuk menguji asumsi klasik yang satu ini, maka terlebih dahulu ditentukan nilai kritis du dan dl berdasarkan jumlah observasi dari variabel independen. Jika hipotesa nil menyatakan tidak adanya autokorelasi, maka:

- Jika $DW < dl$ yang berarti H_0 ditolak sehingga menyatakan terjadinya autokorelasi.
- Jika $DW > 4 - dl$ maka artinya H_0 ditolak yang berarti adanya autokorelasi.

Jika $du < DW < 4 - du$ maka H_0 diterima yang berarti tidak terdapatnya autokorelasi positif atau negatif.

4) Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan metode Klein, yaitu dengan membandingkan nilai $(r)^2$ X_1, X_2, X_3 . Apabila nilai $R^2 > (r)^2$ berarti tidak ada gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai $R^2 < (r)^2$ berarti ada gejala multikolinearitas.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh pelayanan, manfaat, dan pembinaan terhadap kepuasan peserta Jamsostek pada Kantor Cabang PT

Jamsostek (Persero) Semarang, maka metode analisis data dalam penelitian ini ialah secara kuantitatif menggunakan regresi linier berganda.

Model persamaan adalah sebagai berikut:

$$K_p = o + {}_1Ply + {}_2Man + {}_3Pbn + e$$

Keterangan:

K_p = kepuasan peserta Jamsostek

Ply = pelayanan

Man = manfaat

Pbn = pembinaan

o = konstanta

${}_1$ = koefisien variabel pelayanan

${}_2$ = koefisien variabel manfaat

${}_3$ = koefisien variabel pembinaan

e = variabel pengganggu

β	Variabel	Koefisien	t-hit	Sig	Ket
	Konstan	0,737	0,374	0,710	
	Pelayanan	0,319	3,032	0,003	Signifikan
	Manfaat	0,380	3,828	0,000	Signifikan
	Pembinaan	0,319	2,710	0,008	Signifikan

Ringkasan Hasil Analisis Regresi

$R^2 = 0,501$					
F test = 32,075					
Sig = 0,000					
DW = 1,643					
Normalitas = 3,282					
Heteroskedastisitas (uji LM) = 2,8					
Multikolinerity (toleransi):					
Pelayanan = 0,686					
Manfaat = 0,627					
Pembinaan = 0,637					

Sumber: diolah dari data sekunder.

1. Pengujian Secara Individual (Uji-T)

Uji ini untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen (pelayanan, manfaat, dan pembinaan) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta jamsostek).

- a. Hasil perhitungan nilai t_{hitung} variabel pelayanan (X_1) sebesar $3,032 > t_{tabel} = 1,658$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan menerima H_a , maka berarti bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta jamsostek pada kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang.
- b. Nilai t_{hitung} variabel manfaat (X_2) sebesar $3,828 > t_{tabel} = 1,658$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan menerima H_a , maka berarti bahwa variabel manfaat berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta jamsostek pada kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang.
- c. Berdasarkan perhitungan uji t , maka diperoleh hasil nilai t_{hitung} variabel pembinaan (X_3) sebesar $2,710 > t_{tabel} = 1,658$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan menerima H_a , maka berarti bahwa variabel pembinaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan peserta jamsostek pada kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang.
- d. Berdasar *standardized coefficient* (0,349) bahwa variabel manfaat adalah yang paling dominan.

2. Uji Ketepatan Model

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (pelayanan, manfaat, dan pembinaan) secara bersama-sama terhadap varia-

bel dependen (kepuasan peserta jamsostek) pada kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai $F_{hitung} = 32,075 > F_{tabel} = 8,55$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti secara bersama-sama variabel independen (pelayanan, manfaat, dan pembinaan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta jamsostek pada kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil olahan analisis regresi dapat diketahui *adjusted R squared* sebesar 0,485. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan peserta jamsostek benar-benar dijelaskan oleh variabel pelayanan, manfaat, dan pembinaan sebesar 48,5%. Selebihnya sebesar 51,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

4. Pengujian Asumsi Klasik

a. Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui sebaran data apakah berdistribusi normal. Dalam hal ini digunakan uji statistik *Jarque-Bera* (JB). Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$JB = n \left| \frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24} \right|$$
$$= 3,282$$

Data disebut normal apabila nilai JB lebih rendah atau sama dengan nilai kritis tabel *Chie Square* dengan derajat bebas 2, $\alpha = 1\%$ (9,2), sebaliknya

nya apabila nilai JB lebih besar dari tabel, maka data termasuk data tidak normal. Menurut hasil perhitungan nilai $JB = 3,282 < 9,2$, sehingga data termasuk dalam distribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah rentangan residual hasil regresi terjadi pelebaran atau penciutan. Untuk mengetes digunakan *lagrange multiplier test*. *Lagrange multiplier test* diketahui lebih kecil atau sama dengan $9,2 (R^2 \cdot n)$ $9,2$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan bantuan komputer program SPSS 10,00 diketahui bahwa diperoleh nilai uji LM = 2,8. Karena nilai LM $< 9,2$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi adanya situasi autokorelasi dapat digunakan percobaan dari Durbin-Watson. Dari hasil penelitian ini ditunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,643. Sejalan dengan Bambang Setiaji (2004:34) dikatakan bahwa jika nilai d tepat sama dengan 2, maka tidak terjadi autokorelasi sempurna. Sebagai *rule of thumb* (aturan ringkas) jika d nilainya antara 1,5 sampai 2,5 maka data tidak mengalami autokorelasi, tetapi jika $d = 0$ sampai 1,5 disebut memiliki autokorelasi positif dan jika $d > 2,5$ sampai 4 disebut memiliki autokorelasi negatif. Dari hasil perhitungan tersebut DW = 1,643. Jadi data tidak mengalami autokorelasi.

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah model

regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi antarvariabel independen. Model regresi yang mengalami multikolinearitas adalah:

- 1) Mempunyai nilai VIF sekitar angka 10.
- 2) Mempunyai angka *tolerance* mendekati 0,1.

Dari regresi yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 10,00 diperoleh hasil semua VIF variabel independen kurang dari angka 10 (1,458; 1,596 dan 1,571), semua angka *tolerance* mendekati angka 0,1 (0,686; 0,627 dan 0,637). Dengan demikian, model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan di atas dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, maka dapat dibahas hal-hal sebagai berikut:

1. Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa jamsostek pada PT Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang. Hal ini terbukti kebenarannya dengan bukti bahwa uji-t dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan nilai t-tabel sebesar 1,658. Ini berarti bahwa variabel pelayanan mempunyai t-hitung (3,032) $>$ t-tabel (1,658), maka H_0 ditolak H_a diterima sehingga ada pengaruh yang signifikan variabel pelayanan terhadap kepuasan peserta jamsostek secara individu. Dengan demikian, para peserta jamsostek mempersepsikan bahwa pelayanan yang meliputi pelayanan klaim, sikap/perilaku pegawai,

lokasi kantor, dan penyampaian informasi mempengaruhi kepuasan peserta jamsostek.

2. Ada pengaruh manfaat terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa jamsostek pada PT Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang terbukti kebenarannya dengan bukti bahwa uji-t dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan nilai t-tabel sebesar 1,658. Ini berarti bahwa variabel manfaat mempunyai t-hitung $(3,828) > t\text{-tabel } (1,658)$, maka H_0 ditolak H_a diterima sehingga ada pengaruh yang signifikan variabel manfaat terhadap kepuasan peserta jamsostek secara individu. Dengan demikian, para peserta jamsostek mempersepsikan bahwa manfaat yang meliputi kesesuaian janji yang diberikan dengan kenyataan, kehandalan dan dipercaya dalam memberikan jaminan, kecepatan/ketepatan waktu dalam memberikan jaminan, dan peningkatan produktivitas tenaga kerja mempengaruhi kepuasan peserta jamsostek.
3. Ada pengaruh pembinaan terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa jamsostek pada PT Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang terbukti kebenarannya dengan bukti bahwa uji-t dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan nilai t-tabel sebesar 1,658. Ini berarti bahwa variabel pembinaan mempunyai t-hitung $(3,828) > t\text{-tabel } (1,658)$, maka H_0 ditolak H_a diterima sehingga ada pengaruh yang signifikan variabel pembinaan terhadap kepuasan

peserta jamsostek secara individu. Dengan demikian, para peserta jamsostek mempersepsikan bahwa pembinaan yang meliputi penyuluhan yang cukup menarik, kejelasan dan kelengkapan dalam memberikan informasi, kunjungan rutin ke perusahaan oleh petugas jamsostek, serta kunjungan bersama tim koordinasi fungsional mempengaruhi kepuasan peserta jamsostek.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan, manfaat dan pembinaan secara individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta jamsostek pada kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji-t, di mana masing-masing variabel independen tersebut mempunyai nilai t-hitung lebih tinggi daripada t-tabel dan mempunyai koefisien regresi positif (3,032; 3,828; dan 2,710). Dari ketiga variabel independen di atas yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variabel manfaat kemudian pelayanan dan yang terendah adalah variabel pembinaan.
2. Variabel pelayanan, manfaat dan pembinaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta jamsostek. Hal ini dapat dibuktikan dengan uji-F. Hasil uji-F diketahui bahwa nilai F-hitung sebesar 32,075 $> F\text{-tabel } 8,55$.

Berdasarkan kesimpulan di atas, disarankan kantor cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang menyadari bahwa ternyata pelayanan bukan merupakan faktor utama bagi peserta jamsostek dalam menilai program yang dijalankan, tetapi peserta jamsostek lebih memprioritaskan pada manfaat program, di mana hal ini dapat dicapai dari penjelasan pada saat pembinaan berupa kunjungan rutin ke perusahaan. Selain itu, kantor

cabang PT Jamsostek (Persero) Semarang juga menyadari bahwa kecepatan dalam proses penyelesaian klaim menjadi patokan utama peserta jamsostek dalam menilai pelayanan. Hal ini dapat berdampak positif bagi nama baik PT Jamsostek dan membangkitkan kepercayaan tenaga kerja dalam pelayanan tidak bertele-tele sehingga dapat meningkatkan posisi tawar program sejenis yang ditawarkan institusi lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, DA. 1992. *Strategic Market Management* (3rd Ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Azwar. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berry, LL. 1995. *On Great Service: A Framework for Action*. New York: The Free Press.
- Cahyono, Bambang Tri. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: IPWI.
- _____. 1996. *Manajemen Pemasaran, Analisis Agribisnis dan Industri*. Jakarta: IPWI.
- Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo. 1996. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Enis, BM, and KK Cox. 1988. *Marketing Classics: A Selection of Influential Articles* (6th Ed.). Massachusetts: Allyn & Bacon Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1992. *Dasar-dasar Pemasaran* (Edisi Kelima). Jakarta: Intermedia.
- _____. 1993. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Edisi Ketujuh, Terjemahan oleh Adi Zakaria). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 1450/K/KMK.013/1990, tentang *Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan dari Perum menjadi Persero*.
- Keputusan Direksi PT Jamsostek No. KEP/97/08/2001, tentang *Organisasi dan Tata Kerja PT Jamsostek (Persero)*.

- Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing*. Prentice Hall.
- Peraturan Pemerintah No. 33/1977, tentang *Asuransi Sosial Tenaga Kerja*.
- Peraturan Pemerintah No.34/1977, tentang *Pendirian Perum Asuransi Sosial Tenaga Kerja*.
- Peraturan Pemerintah No. 14/1993, tentang *Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja*.
- Peraturan Pemerintah No. 36/1995, tentang *Penetapan Badan Penyelenggara Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja*.
- M. Manullang. 1992. *Dasar-dasar Manajemen* (Edisi Keempat). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2000. *Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setiaji, Bambang. 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.
- Setiani, Helmi. 2001. "Analisis Kepuasan Pasien Peserta PT Jamsostek yang Mengikuti Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan" (*Tesis*). Semarang: Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen.
- Singarimbun Masri dan Soyfan Assauri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES.
- Stoner, James AF. 1994. *Management*. New Jersey: Prentice Hall International Edition.
- Stanton, William J. 1993. *Prinsip Pemasaran* (Jilid 1). Jakarta; Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 1994. *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yazid. 1996. "Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi" dalam *Ekonsia*. Yogyakarta: FE UII.
- Zeithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo. 1996. *Service Marketing* (International Edition). Mc.Graw Hill: Mc Graw Hill Press.