



Anteseden Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Layananan Karyawan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun pada PT. Taspen (persero) Cabang Mamuju

Muh. Tahir, Ramli S

^{1, 2}Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Mamuju

¹Email: muhtahir@unimaju.ac.id

²Email: irvanramli@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini 1. Untuk mengetahui Anteseden reputasi perusahaan terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju, 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju. 3. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan menggunakan banyak angka-angka dalam mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok variabel yang diamati terkait dengan masalah yang akan diketahui hubungan pengaruhnya. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 30. Sebagai aturan umum, ukuran sampel antara 30 sampai 500 bisa efektif tergantung dengan cara pengambilan sampel. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linear Berganda. Dalam penelitian ini alat uji analisis yang digunakan penulis adalah Uji parsial dan uji simultan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Reputasi perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju. Variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju

Kata Kunci : Reputasi Perusahaan; Kualitas Layananan; Kepuasan

Antecedents of Company Reputation and Employee Service Quality Influence on Retirement Participant Satisfaction at PT. Taspen (Persero) Mamuju Branch

Abstrac

The purpose of this study 1. To determine the company's reputation antecedents on the satisfaction of pensioners at PT. Taspen (Persero) Mamuju Branch, 2. To determine the effect of employee service quality on retirement participant satisfaction at PT. Taspen (Persero) Mamuju Branch. 3. To find out which variable has the most dominant influence on the satisfaction of pension participants at PT. Taspen (Persero) Mamuju Branch. Quantitative research is an approach using lots of numbers in exploring and understanding the meaning of individual or groups of observed variables associated with a problem whose influence relationship will be known. The location of this research was carried out at the office of PT. Taspen (Persero) Mamuju Branch. In this study, researchers took a sample of 30. As a general rule, a sample size of between 30 and 500 can be effective depending on the method of sampling. Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Test. In this study the analytical test tools used by the author are partial test and simultaneous test. The results of data analysis show that company reputation has a significant effect on the satisfaction of pension participants at PT Taspen (Persero) Mamuju Branch. Service quality has a significant effect on the satisfaction of pension participants at PT Taspen (Persero) Mamuju Branch. The most dominant service quality variable has a significant effect on the satisfaction of pension participants at PT Taspen (Persero) Mamuju Branch

Keywords: company reputation; quality of service; satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan reputasi merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian agar perusahaan mendapatkan citra yang baik dalam menjalankan perannya memerikan pelayanan kepada masyarakat. Reputasi dapat menjadi cerminan baik atau buruknya suatu perusahaan. Reputasi perusahaan dapat dikembangkan melalui hubungan organisasi dengan masyarakat yang menjadi mitra kerjanya

Reputasi dapat diartikan sebagai nilai dan aset tidak berwujud dari perusahaaan. Interaksi yang baik akan membangun reputasi yang baik dan interaksi yang tidak baik akan menyebabkan reputasi tidak baik. Organisasi akan berlomba-lomba dalam membangun reputasi karena organisasi tersebut tahu seberapa pentingnya reputasi dan pengaruhnya terhadap perusahaan. e jauh mana suatu organisasi atau perusahaan memandang perlunya sebuah reputasi. PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju perlu mempertahankan reputasi yang telah baik dan saat ini perlu dimunculkan peningkatan reputasi organisasinya karena saat ini publik banyak mengalami perubahan-perubahan dalam memberikan pelayanan kepada publik mulai mencermati dan menganalisa lingkungan yang ada disekitarnya. Publik melakukan pemantauan terhadap serpak terjang PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju sekaligus merupakan prestasi yang hendak dicapai dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi peserta pensiun.

Reputasi yang baik dari PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju menjadi titipan kepercayaan dari masyarakat. Jika PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju mengalami krisis kepercayaan dari publik, maka akan membawa dampak negatif terhadap reputasi dan akan memerlukan usaha keras untuk membangun kembali kepercayaan. Reputasi merupakan *intangibile asset* yang sulit diukur dan dijelaskan keberadaannya, karena reputasi PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju bukan sebuah produk yang dapat dilihat. Meski demikian keberadaan reputasi PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju yang baik dapat memperkuat posisi perusahaan

PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju membangun reputasi yang baik dengan usaha keras yang tentunya memerlukan waktu, tenaga dan dana. Di samping itu, manajemen PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju harus menjalankan strategi komunikasi yang bertujuan untuk membangun reputasi perusahaan. Hal ini merupakan peran dan fungsi PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju untuk mempertahankan nilai-nilai reputasinya yang baik kepada masyarakat secara umum dan peserta pensiun secara khusus dalam memberikan layanan, sebab layanan yang baik akan meninggalkan image sesuai dengan reputasi perusahaan sehingga. diperlukan fundamental yang perlu dipahami untuk mengembangkan reputasi sebagai atribut mengenai persepsi dari masing-masing publik tentang seberapa baik PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju memberikan layanan yang terbaik bagi relasinya.

Kualitas layanan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta pensiun serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan peserta pensiun menjadi hal penting yang harus diperhatikan PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju serta dimaksimalkan kualitas layanan yang diberikan pada peserta pensiun harapannya dapat diterima dengan baik oleh peserta pensiun. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, kepuasan peserta pensiun ditentukan oleh persepsi peserta pensiun atas jasa yang diberikan dalam memenuhi harapan peserta pensiun.

Peserta pensiun merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui sehingga dapat dipahami bahwa peran kualitas layanan yang baik merupakan hal sangat penting dilakukan oleh setiap organisasi dalam memberikan layanan yang terbaik bagi peserta pensiun. Oleh karena itu kualitas layanan harus dikembangkan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyedia fasilitas yang diberikan dalam menjalin hubungan yang baik dengan peserta pensiun.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah reputasi perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju ?

2. Apakah kualitas layanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju ?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan karyawan terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.
3. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan menggunakan banyak angka-angka dalam mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok variabel yang diamati terkait dengan masalah yang akan diketahui hubungan pengaruhnya (Creswell, 2013:73). Pendekatan penelitian dapat digunakan untuk menginterpretasi, mengeksplorasi, atau memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang reputasi perusahaan dan layanan karyawan dalam memberikan kepuasan pada peserta pensiun. Analisis data dibangun secara induktif dari tema khusus ke tema umum, lalu peneliti lebih memperhatikan pendapat secara individu dan dituntut untuk mampu menerjemahkan kompleksitas situasi kerja pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.

Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk uraian kalimat atau narasi mengenai reputasi perusahaan, kualitas layanan dan kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.
2. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh tanggapan responden berupa angka-angka yang akan diolah dan dianalisa sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui pernyataan kuesioner dari responden. Kuesioner yang disiapkan yaitu bentuk beberapa pernyataan dengan beberapa alternatif tanggapan.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui pencatatan dokumen-dokumen pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.

Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117) “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari peserta aktif dan pensiun PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju dengan jumlah peserta kondisi tahun 2022 yaitu peserta aktif sebanyak 35.499 dan peserta pensiun sebanyak 12.762.

2. Sampel

Roscoe dalam buku Sugiyono (2011:90) “memberikan saran-saran tentang ukuran sampel yang layak dalam penelitian kuantitatif adalah antara 30 sampai dengan 500”. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 30. Sebagai aturan umum, ukuran sampel antara 30 sampai 500 bisa efektif tergantung dengan cara pengambilan sampel.

Sampel sebanyak 30 penarikan sampelnya menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, (Sugiyono, 2011:85).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. *Observasi* (pengamatan) yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis terhadap objek penelitian pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.
2. Studi kepustakaan adalah mengumpulkan data sekunder dari perpustakaan berupa beberapa referensi buku yang berkaitan dengan penelitian ini dan data sekunder dari tempat penelitian berupa dokumentasi, laporan-laporan yang tertulis yang dimiliki PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.
3. Kuesioner adalah penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pembagian kuesioner kepada peserta pensiun yang dijadikan responden pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju

Metode Analisis

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2012:35) validitas menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasi-operasi mengukur apa yang harusnya diukur. Mengukur validitas dapat membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dimana jika $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ butir pernyataan dianggap valid

2. Uji Reliabilitas

Merupakan alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012:35). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan statistik *Cronbach Alpha* (α) menggunakan koefisien *Cronbach's Alpa* $> 0,6$

3. Uji Regresi Linear Berganda

Untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan program komputerisasi *SPSS (Statistical Product Service Solution)* menurut Sugiyono (2012:42). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

- | | | |
|-------------|---|--------------------------|
| Y | = | Kepuasan Peserta Pensiun |
| a | = | Alfa (konstanta) |
| $b_1, b_2,$ | = | Koefisien Regresi |
| X_1 | = | Reputasi Perusahaan |
| X_2 | = | Kualitas Layanan |
| e | = | Standar Error |

Pengukuran instrument penelitian ini adalah menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur variabel peneliti menggunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan berupa tanggapan responden yang diberi bobot angka, seperti berikut ini:

1. Sangat Setuju diberi bobot angka 5
2. Setuju diberi bobot angka 4
3. Kurang Setuju diberi bobot angka 3
4. Tidak setuju diberi bobot angka 2
5. Sangat tidak setuju diberi bobot angka 1

Dalam penelitian ini alat uji analisis yang digunakan penulis adalah Uji parsial dan uji simultan dimana digunakan untuk mengetahui pengaruh variable penelitian secara satu persatu maupun bersama-sama, dengan penilaian sebagai berikut :

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju merupakan variabel terikatnya, dimana nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, H1 diterima dan Ho ditolak. Dan nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H1 ditolak dan Ho diterima.

Uji parsial atau uji t digunakan mengetahui variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut :

1. H_{01} = Variabel reputasi perusahaan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju
 H_{11} = Variabel reputasi perusahaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju.
 2. H_{02} = Variabel kualitas layanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju
 H_{12} = Variabel kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju
2. Uji bersama-sama (Simultan)
 Uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel reputasi perusahaan dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap variabel keuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mamuju. Dimana unsur penilainnya nilia $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel} atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara serempak

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 1
 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan X1.1	0,516	0,3061	Valid
2	Pernyataan X1.2	0,451	0,3061	Valid
3	Pernyataan X1.3	0,574	0,3061	Valid
4	Pernyataan X1.4	0,449	0,3061	Valid
5	Pernyataan X2.1	0,632	0,3061	Valid
6	Pernyataan X2.2	0,660	0,3061	Valid
7	Pernyataan X2.3	0,537	0,3061	Valid
8	Pernyataan X2.4	0,557	0,3061	Valid
9	Pernyataan Y1.1	0,611	0,3061	Valid
10	Pernyataan Y1.2	0,535	0,3061	Valid
11	Pernyataan Y1.3	0,602	0,3061	Valid
12	Pernyataan Y1.3	0,591	0,3061	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 24.0 tahun 2022

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas untuk mengetahui kevalitan setiap tanggapan responden terkait dengan pernyataan pada kuesioner penelitian, uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r_{hitung} dan angka r_{tabel} . Jika angka r_{hitung} lebih besar dari angka r_{tabel} maka item pernyataan setiap variabel penelitian dinyatakan valid dan sebaliknya jika angka r_{hitung} lebih kecil dari angka r_{tabel} maka item pernyataan pada setiap variabel penelitian dinyatakan tidak valid.

Angka r_{hitung} didapatkan dengan menggunakan program *software* SPSS versi 24.0, sedangkan angka r_{tabel} didapatkan dengan cara melihat tabel r. Berdasarkan tabel *product moment* untuk *degree of freedom* (df) = $N - 2$, dimana jumlah N (sampel) adalah $30 - 2 = 28$, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,3061

Adapun hasil uji validitas pada tabel 1 di atas menunjukkan pernyataan X1.1 angka r_{hitung} sebesar 0,516 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061, angka r_{hitung} X1.2 sebesar 0,451 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061, angka r_{hitung} X1.3 sebesar 0,547 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061 dan angka r_{hitung} X1.4 sebesar 0,449 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061. Pernyataan X2.1 angka r_{hitung} sebesar 0,632 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061, angka r_{hitung} X2.2 sebesar 0,660 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061, angka r_{hitung} X2.3 sebesar 0,537 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061, dan angka r_{hitung} X2.4 sebesar 0,557 > angka r_{tabel} sebesar

0,3061. Pernyataan Y1.1 angka r_{hitung} sebesar 0,611 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061, angka r_{hitung} Y1.2 sebesar 0,535 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061 dan angka r_{hitung} Y1.3 sebesar 0,602 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061 dan Y1.4 sebesar 0,591 > angka r_{tabel} sebesar 0,3061.

2. Uji Realibilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Angka	Keterangan
Reputasi Perusahaan (X1)	0,715	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,718	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta Pensiun (Y)	0,720	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 24.0 tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 diperoleh nilai *Cronbach's alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel untuk dijadikan alat ukur penelitian.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Sebelum memulai menghitung hasil analisis regresi adapun rumus mencari angka Ftabel dan angka Ftabel sebagai berikut :

a) Cara mencari Ftabel

Rumus Ftabel

$$df1 = K - 1$$

$$= 3 - 1$$

$$= 2$$

$$df2 = N - K$$

$$= 30 - 3$$

$$= 27$$

K = jumlah semua variabel baik dependen maupun independen

N = jumlah responden

Jadi, angka Ftabel = 3,35 (cara pendapatan nilai dapat dilihat pada nilai tabel Ftabel)

b) Cara mencari angka ttabel

Rumus ttabel = $N - K - 1$

$$= 30 - 3 - 1$$

$$= 26$$

N = jumlah responden

K = jumlah variabel X dan Y

Jadi, angka ttabel = 1,70562 (cara pendapatan nilai dapat dilihat pada tabel ttabel)

Metode regresi linear berganda dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan yang ada diantara kedua variabel. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Berikut uraian hasil pengolahan data persamaan regresi linear berganda menggunakan SPSS 24.0 berikut :

1. Pengujian Pengaruh Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial dari variabel yang diamati dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,018	1,888		0,260	0,540
	Reputasi Perusahaan	0,335	0,368	0,341	4,010	0,006
	Kualitas Layanan	0,507	0,528	0,521	5,623	0,000

Dependent variable: kepuasan peserta pensiun

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 24.0 tahun 2022

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dari analisis perhitungan dihasilkan

:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

$$Y = 0,018 + 0,335X_1 + 0,507X_2 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda pada tabel 3 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Konstanta

Nilai konstanta persamaan regresi linear berganda sebesar 0,018 yang artinya jika angka reputasi perusahaan dan kualitas layanan dalam keadaan tetap atau tidak mengalami perubahan, maka angka kepuasan peserta pensiun sebesar 0,018.

2) $b_1 = 0,335$, artinya jika reputasi perusahaan meningkat satu satuan, maka kepuasan peserta pensiun akan mengalami peningkatan satu satuan sebesar 0,335 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam keadaan konstan.

3) $b_2 = 0,507$, artinya jika kualitas layanan meningkat satu satuan, maka kepuasan peserta pensiun akan mengalami peningkatan satu satuan sebesar 0,507 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam keadaan konstan.

2. Pengujian Hipotesis Penelitian Secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil analisis statistik *coefficients* kolom Signifikan pada tabel 19, pengujian hipotesis secara parsial sebagai berikut :

a) Hasil analisis untuk reputasi perusahaan (X_1), diperoleh angka signifikan sebesar 0,006 dengan menggunakan batas signifikan α sebesar 0,05 atau 5% dapat diketahui bahwa angka signifikan $0,006 < 0,05$ dan angka thitung $4,010 >$ angka ttabel $1,70562$. Hal ini berarti bahwa reputasi perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju, dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak atau hipotesis diterima.

b) Hasil analisis untuk kualitas layanan (X_2), diperoleh angka signifikan sebesar 0,000 dengan menggunakan batas signifikan α sebesar 0,05 atau 5% dapat diketahui bahwa angka signifikan $0,000 < 0,05$ dan angka thitung $5,623 >$ angka ttabel $1,70562$. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju, dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak atau hipotesis diterima

c) Hasil uji parsial menunjukkan kualitas layanan dalam memberikan pelayanan, hingga memberikan kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju paling dominan berpengaruh signifikan, sebab angka signifikannya 0,000 paling kecil jika dibandingkan angka signifikan reputasi perusahaan 0,006.

3. Pengujian Pengaruh Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Pengujian variabel reputasi perusahaan dan kualitas layanan secara simultan merupakan bentuk analisis untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju.

Tabel 4

Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Model		<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	Regression	4,747	2	2,373	11,411	0,000 ^a
	Residual	45,420	27	1,682		
	Total	50,167	29			

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 24.0 tahun 2022

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai Signifikan 0,000, dengan menggunakan batas signifikan α 0,05 atau (5%) dapat diketahui bahwa tingkat Signifikan $0,000 < 0,05$ dan Fhitung sebesar $11,411 > Ftabel$ sebesar 3,35. Dengan demikian variabel reputasi perusahaan dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju, sehingga H1 diterima dan Ho ditolak atau hipotesis diterima secara simultan atau bersama-sama.

4. Koefisien Korelasi (R) Dan Determinasi (R²)

Tabel 5
Hasil Koefisien Korelasi (R) Determinasi (R²)

<i>Model Summary</i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,708	0,795	0,728	1,297

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 24.0 tahun 2022

Berdasarkan tabel 5 menjelaskan bahwa besarnya koefisien korelasi (R) sebesar 0,708 termasuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel reputasi perusahaan dan kualitas layanan sebesar 0,728 atau 72,8%, dari hasil tersebut menunjukkan masih terdapat variabel yang lain yang berpelung memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju sebesar 17,2% yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa

1. Reputasi perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju dengan nilai signifikan $0,006 < 0,05$ dan thitung $4,010 > ttabel$ 1,70562, dengan demikian H1 diterima dan Ho ditolak atau hipotesis diterima secara parsial
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan thitung $5,623 > ttabel$ 1,70562, dengan demikian H1 diterima dan Ho ditolak atau hipotesis diterima secara parsial
3. Berdasarkan uji parsial menunjukkan variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju dengan angka signifikan paling kecil sebesar 0,000 jika dibandingkan dengan variabel reputasi perusahaan.

B. Saran

Setelah penelitian dilakukan maka saran pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju yaitu :

1. PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju diharapkan untuk dapat memberi perhatian lebih dalam upaya mempertahankan serta memperbaiki citra perusahaan yang sudah melekat dalam diri peserta pensiun. Perusahaan juga harus meningkatkan pelayanan sebelum ataupun sesudah pembelian agar dapat menjaga hubungan ketanggapan karyawan memberikan pelayanan kepada peserta pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Mamuju.
2. Karyawan dalam memperlakukan peserta pensiun, serta cara memahami kebutuhan peserta pensiun agar layanan lebih efektif dalam memberikan kepuasan bagi peserta pensiun .

3. Untuk peneliti yang akan datang diharapkan dapat menggunakan variabel lainnya, sebab hasil penelitian ini menunjukkan masih terdapat variabel yang memiliki potensi dapat memberikan kepuasan bagi peserta pensiun sebesar 17,2%, hasil ini terlihat tinggi sebab dalam penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen mampu menerangkan variabel dependen

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Barkah. 2011. *Jurnal Gaya Kepemimpinan dan Iklim Organisasi Prestasi Kerja Organisasi*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 17*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Guritno, Bambang dan Waridin. 2010. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI.Vol 1. No 1.
- Greenber and Robert A. Baron. 2012. *Behavior in Organization*. Denver.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Istijanto Nitisemito, 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Mamusia*. Yogyakarta Penerbit Andi
- Nadjracman, 2010. *Gaya Kepemimpinan dan Iklim Organisasi*. Jakarta : Penerbit PT. Rineka Cipta
- Notoatmojo, S. 2010. *Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Jakarta : Penerbit PT. Rineka Cipta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Manajemen Kinerja SDM*. Bandung: PT RevikaAditama.
- Rivai, Veithzal. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Basri. 2011. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. & Sagala, Ella Jauvani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2013. *Analisis Statistik dengan MicrosoftExcel dan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Taufik Abdullah dan Muhammad Agus. 2011. *Prilaku Organisasi*. Bandung Reneka Cipta
- Tika Handoko, T. Hani. 2010. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Simamora, Uma. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta
- Suharsimi, A. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Prenada Media Group.

Sumber lain :

- Jurnal Sudirman. 2011. *Analisis Pengaruh Motivasi dan Etos Kerja terhadap kinerja karyawan Kepegawaian sebagai Pemoderasi di SBU PII PT Sucofindo (Persero)*
- Jurnal Sudarman 2012 *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Suatu Organisasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara*
- Jurnal, Suhardi (2012) dengan judul *Pengaruh Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Suatu Organisasi*.
- Jurnal, Suparman (2013) dengan judul *Analisis Pengaruh Variabel-variabel Etos kerja dan Disiplin kerja terhadap Prestasi Kerja Penyuluh KB Berpendidikan Sarjana di BKKBN*.

- Jurnal, Imran Nurmatin (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “***Pengaruh Loyalitas Karyawan, iklim organisasi dan disiplin kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.***”
- Jurnal, Muhammad Malik (2011). Judul penelitiannya adalah ”***Analisis Pengaruh Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Administrasi*** (Studi kasus di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Jurnal Miyarto. (2013) ***Analisis Pengaruh Variabel-variabel Motivasi terhadap Prestasi Kerja Penyuluh KB Berpendidikan Sarjana di BKKBN***
- Skripsi Holil (2017) ***Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak BUMN.*** Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Skripsi Melisa (2019) ***Kedisiplinan dan Motivasi Kerja Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Sandang II (Persero) Lawang.*** Universitas Brawijaya Malang.
- Skripsi Nuning (2020) ***Pelaksanaan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada SKT PT. Gudang Garam Kediri.*** Universitas Islam Negeri Makassar