# BAB II TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Konsep Teori

### 2.1.1 Kepuasan

1. **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004: 42) dalam Nursalam (2012), sedangkan Kotler dalam Dwilaksono (2006), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Oliver dalam Suprapto (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

1. **Dimensi Kepuasan**

Pengukuran tingkat kepuasan peserta mutlak diperlukan. Pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan peserta. Dimensi mutu kepuasan menurut Walyani (2015) dalam (Arianto, 2017) meliputi :

*Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat dan memuaskan.

*Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat.

*Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan pengetahuan dan sopan santun pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.

*Empathy* (Empati) yaitu kepedulian dan perhatian khusus pelanggan.

*Tangibles* (Wujud Nyata) yaitu wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan barang-barang komunikasi.

1. **Pengukuran Kepuasan**

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur yang *“relevan”* dan *“reliable”* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap perusahan, langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi perusahaan. Ada beberapa strategi peningkatan kepuasan pelanggan dalam mengukur kepuasan.

Kotler (2008) dalam Nursalam (2012), ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan :

Sistem keluhan dan saran

Setiap penyedia jasa layanan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan). Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan masukan kepada pihak penyedia layanan, sehingga kemungkinannya masalah dan keluhan akan cepat ditangani. Namun, metode ini bersifat pasif, jadi sulit untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kepuasan pelanggan. Dikarenakan tidak semua pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

Survei kepuasan pelanggan

Banyak yang menggunakan metode ini untuk menggukur kepuasan pelanggan, melalui metode ini perusahaan penyedia layanan akan mendapatkan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan pelanggan akan merasa bahwan pihak penyedia layanan memberikan empati terhadap pelanggannya.

Pembeli bayangan

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan meminta beberapa orang *(ghost shopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk barang atau jasa perusahaan dan pesaing. Lalu mereka akan melaporkan mengenai keunggulan dan kelemahan dari produk. Selain itu Ghost Shopper juga akan mengamati bagaiamana cara melayani permintaan pelanggan.

Analisis kehilangan pelanggan

Penyedia layanan atau perusahaan sebaiknya menghubungi pelanggan yang telah berhenti, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan kinerja pelayanan selanjutnya. Bukan hanya hasil wawancara mentah saja yang perlu, tetapi pemantauan *customerloss rate* juga penting, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan penyedia layanan dalam memuaskan pelanggannya.

Dari keempat cara mengukur kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini adalah survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan ini dapat diketahui melalui kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti.

Yazid (2004) dalam Nursalam (2012), ada faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu :

1. Tidak sesuai harapan dan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personel kurang memuaskan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
5. *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang dan harga tidak sesuai
6. Promosi/iklan tidak sesuai dengan kenyataan

Menurut Azwar (2009) rentang nilai kepuasan dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Puas jika diperoleh skor ≥ 50%
2. Tidak puas jika diperoleh skor < 50%

Menurut Tjiptono (2012) Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk berbagai tujuan, antara lain :

Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Mengidentifikasi keperluan pelanggan, yaitu aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan dan akan memengaruhi kepuasan mereka.

Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia layanan lainnya, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.

Mengidentifikasi PFI (Priorities for Improvement) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (importance) dan kepuasan.

Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator penting dalam memantau kemajuan perkembangan penyedia layanan.

Mengetahui kekurangan masing-masing penyelenggara pelayanan.

Mengetahui kinerja pemberi layanan di unit-unit yang ada.

Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan dan upaya yang perlu dilaksanakan.

### 2.1.2 Klaim

1. **Pengertian Klaim**

Menurut Ilyas (2011) definisi Klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lain sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang disepakati bersama oleh kedua belah pihak tersebut. Klaim merupakan sesuatu dimana tertanggung membuktikan kerugian yang ditanggung dan menyertakan bukti yang diperlukan kepada perusahaan asuransi untuk menerima klaim dan memberikan manfaat untuk menggambarkan proses tersebut (Pamjaki, 2014).

Menurut Farodis (2014:10) mengenai klaim asuransi adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah melaksanakan seluruh kewajiban kepada penanggung, yakni berupa penyelesaian pembayaran premi dengan kesepakatan selanjutnya, maka diisyaratkan terlebih dahulu pengajuan klaim asuransi sebagai suatu mekanisme untuk melaksanakan pembayaran klaim terhadap nasabah asuransi (tertanggung). Dimana terdapat prosedur yang ditentukan perusahaan dan wajib ditaati nasabah yang akan mengajukan klaim asuransi.

Dalam industri perasuransian klaim merupakan kegiatan yang umum dilakukan dengan memberikan santunan kepada peserta yang mengalami kerugian akibat dari musibah yang menimpanya. Klaim dalam istilah asuransi merupakan suatu tuntutan pembayaran manfaat yang diajukan peserta berdasarkan kesepakatan dan diatur oleh polis asuransi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat diartikan bahwa klaim adalah proses pengajuan hak tertanggung kepada penanggung untuk memperoleh haknya berupa pertanggungan atas kerugian setelah tertanggung melakukan beberapa kewajiban untuk melakukan klaim, berupa pembayaran iuran yang sesuai kesepakatan.

### 2.1.3 BPJS Ketenagakerjaan

1. **Pengertian BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja. Berdirinya BPJS Ketenagakerjaan pada 1 Januari 2014 sebagai bentuk transformasi dari PT. Jamsostek (Persero) menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan jaminan sosial tersebut. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah sosial ekonomi yang timbul, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan didasarkan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Terhitung sejak 1 Juli 2015, BPJS Ketenagakerjaan beroperasi penuh untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial bidang Ketenagakerjaan.

1. **Program BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 5 program dalam memberikan jaminan sosial kepada pekerja. Hal ini berdasarkan Pasal 83 UU Cipta Kerja tentang perubahan Pasal 6 ayat (2) UU BPJS yang disebutkan bahwa “BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b menyelenggarakan program :

Jaminan Kecelakaan Kerja;

Jaminan Hari Tua;

Jaminan Pensiun;

Jaminan Kematian; dan

Jaminan Kehilangan Pekerjaan.”

### 2.1.4 Program Jaminan Hari Tua

1. **Pengertian Program Jaminan Hari Tua**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, program JHT adalah manfaat uang tunai yang diberikan ketika peserta memasuki usia tertentu, tidak ingin bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak mampu bekerja kembali atau meninggal dunia dan akan diberikan sampai batas waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 (sepuluh) tahun. Namun dalam kondisi tertentu, dana JHT yang sebagian dihimpun dari tenaga kerja sangat diperlukan juga untuk menopang kehidupan walaupun masih dalam usia produktif. Untuk itu pemerintah melakukan perubahan terhadap Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 dengan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015, dimana manfaat JHT dapat diterima ketika peserta berhenti dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja, dan tidak lagi harus menunggu kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun.

1. **Mekanisme Penyelenggaraan**

Peserta JHT adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Peserta program JHT ini terdiri dari :

Peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara.

Peserta bukan penerima upah.

1. **Iuran Jaminan Hari Tua**

Sesuai dengan PP No. 46 Tahun 2015 Pasal 16 menyatakan bahwa Iuran JHT bagi peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara sebesar 5,7% (lima koma tujuh persen) dari upah, dengan ketentuan :

2% (dua persen) ditanggung oleh pekerja; dan

3,7% (tiga koma tujuh persen) ditanggung oleh pemberi kerja.

Upah yang dijadikan dasar pembayaran iuran JHT bagi peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara adalah upah sebulan. Upah sebulan yang dimaksud terdiri dari upah pokok dan tunjangan tetap. Apabila upah dibayarkan harian, maka dasar perhitungan pembayaran iuran JHT dihitung dari upah sehari dikalikan 25 (dua puluh lima). Pekerja borongan atau satuan hasil, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari upah rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir. Pekerja yang pekerjaan tergantung pada keadaan cuaca yang upahnya didasarkan pada upah borongan, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari upah rata-rata 12 (dua belas) bulan terakhir (Pasal 17 PP No. 46 Tahun 2015).

Untuk iuran JHT bagi peserta bukan penerima upah didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan peserta yang ditetapkan dalam daftar lampiran Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015. Peserta memilih jumlah nominal tertentu tersebut sebagai dasar perhitungan iuran sesuai penghasilan masing-masing. Besarnya iuran JHT bagi peserta bukan penerima upah dilakukan evaluasi secara berkala paling lama 3 (tiga) tahun yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah (Pasal 18 PP No. 46 Tahun 2015).

1. **Manfaat Jaminan Hari Tua**

Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang dibayarkan apabila peserta berusia 56 (lima puluh enam) tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Besarnya manfaat JHT adalah sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya dan dibayar secara sekaligus, setelah peserta memiliki masa kepesertaan paling singkat 10 tahun. Setelah masa kepesertaan ini manfaat JHT dapat diambil paling banyak 30% (tiga puluh persen) dari jumlah JHT, untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% untuk keperluan lain sesuai persiapan memasuki masa pensiun. Manfaat JHT berupa uang tunai yang dibayarkan kepada peserta apabila peserta berusia 56 (lima puluh enam) tahun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap (Pasal 22 PP No. 46 Tahun 2015). Sesuai PP No. 60 Tahun 2015 tentang perubahan atas PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT, manfaat JHT bagi peserta mencapai usia pensiun tersebut, termasuk juga peserta yang berhenti bekerja, meliputi :

1. Peserta mengundurkan diri.
2. Peserta terkena pemutusan hubungan kerja.
3. Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.

### 2.1.5 Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik)

1. **Pengertian Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik)**

Sejak 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik). Lapak Asik merupakan sebuah program yang dikeluarkan BPJS Ketenagakerjaan dalam rangka menanggulangi layanan yang seharusnya dilakukan secara langsung di kantor namun harus terhambat akibat kehadiran pandemi Covid-19 (BPJS Ketenagakerjaan, 2020). Hal ini ditujukan untuk tetap memberikan layanan yang optimal namun tetap mengikuti pedoman protokol kesehatan di masa pandemi. Lapak Asik ini merupakan *platform* berupa website. Dengan sistem ini, klaim JHT yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor bisa didaftarkan secara *online*.

Layanan Lapak Asik ini memberikan kemudahan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan melayani cek dan klaim secara *online* yang kemudian tidak membuat peserta hadir ke kantor cabang dalam rangka membatasi potensi kerumunan di masa pandemi. Hal ini dianggap sebuah inovasi dikarenakan mampu mempermudah keadaan yang sebelumnya terhambat dan kembali berjalan tanpa harus bertemu sekaligus mengurangi terpaparnya virus Covid-19. Penyelenggaraan Lapak Asik ini sedang difokuskan pada program kepesertaan Jaminan Hari Tua. Melihat kondisi yang terjadi di masa pandemi Covid-19, banyak perusahaan yang sulit untuk terus berproduksi. Dampaknya langsung terkena pada para pekerja seperti adanya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), pengurangan pekerja dan sebagainya. Kondisi ini berimbas pada para peserta yang memiliki kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan untuk mencairkan atau mengklaim jaminan tersebut untuk terus menghidupi keluarganya (Rizki, Puspawati and Faedlulloh, 2022).

Pengajuan klaim menggunakan Lapak Asik memiliki dua cara layanan yaitu layanan *online* dan layanan *onsite*. Untuk Lapak Asik online peserta dapat melakukan proses klaim tanpa harus datang ke kantor cabang dengan menggunakan Lapak Asik *Online*. Layanan tersebut dikhususkan untuk pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan telah memenuhi sebab klaim yaitu mengundurkan diri, PHK, serta mencapai usia pensiun. Selanjutnya petugas BPJS Ketenagakerjaan akan menghubungi peserta melalui panggilan telepon atau video call. Sedangkan untuk Lapak Asik *Onsite* Pengajuan klaim yang dilakukan dengan pilihan layanan ini adalah Jaminan Hari tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), serta Jaminan Kematian (JKM) dan telah memenuhi sebab klaim yaitu mengundurkan diri, PHK, mencapai usia pensiun, klaim sebagian 10% atau 30%, serta meninggal dunia. Untuk Lapak Asik onsite dilakukan secara non virtual yaitu peserta atau ahli waris datang ke kantor cabang dan mengantri untuk pengajuan klaim, tetapi tetap menerapkan protokol kesehatan.

Berikut petunjuk pengajuan klaim JHT melalui Lapak Asik :

* 1. *Online*

Pastikan peserta memenuhi syarat sebab klaim sebagai berikut :

Mengundurkan diri.

PHK, atau

Mencapai Usia Pensiun (56 Tahun).

* + - 1. Akses link lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id kemudian isi data yang sebenarnya pada kolom yang tersedia.
      2. Unggah dokumen seperti KTP, KK, Kartu Peserta BPJAMSOSTEK, Surat Keterangan Berhenti Kerja/Paklaring, Buku Tabungan, NPWP (untuk saldo > 50 juta), Foto diri terbaru tampak depan. Dengan maksimal ukuran file 6 MB/file. Tipe dokumen dapat berupa JPG, JPEG, PNG, BMP dan PDF. Pastikan semua dokumen yang diunggah jelas dan tidak terpotong.
      3. Setelah berhasil mengunggah dokumen, peserta akan mendapatkan konfirmasi data pengajuan.
      4. Apabila data konfirmasi sudah sesuai, klik “SIMPAN” untuk melanjutkan.
      5. Selamat! Anda berhasil mengajukan klaim melalui Lapak Asik BPJAMSOSTEK. Konfirmasi jadwal wawancara *online* dikirimkan melalui email.
      6. Peserta akan dilayani oleh Petugas Layanan tanpa harus datang ke Kantor Cabang Layanan.
  1. *Onsite*

Persiapkan dokumen asli peserta seperti KTP, KK Kartu Peserta BPJAMSOSTEK, Surat Keterangan Berhenti Bekerja atau Paklaring, Buku Rekening.

Scan QR Code atau ketik link berikut : [http://bpjs.tk/kode unik](http://bpjs.tk/kode%20unik).

Izinkan/aktifkan fitur lokasi/GPS di Handphone peserta dan pastikan peserta berada di sekitar lokasi Kantor Cabang.

Isi data diri peserta yang sebenarnya pada kolom yang tersedia.

Unggah dokumen seperti KTP, KK Kartu Peserta BPJAMSOSTEK, Surat Keterangan Berhenti Bekerja atau Paklaring, Buku Rekening.

Tunjukkan notifikasi pengajuan klaim kepada petugas untuk mendapatkan Nomor Panggilan.

Peserta akan dipanggil oleh petugas untuk verifikasi data secara virtual sesuai dengan nomor panggilan.

## 2.2 Kerangka Konsep

Kepuasan Peserta Pelayanan Klaim JHT melalui Lapak Asik

*Online*

Lapak Asik

*Onsite*

Klaim Jaminan Hari Tua

JMO

**Dimensi Kepuasan**

*Reliability* (Kehandalan)

*Responsiveness* (Ketanggapan)

*Assurance* (Jaminan)

*Empathy* (Empati)

*Tangibles* (Wujud Nyata)

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

**Keterangan :**

: variabel yang diteliti

: variabel yang tidak diteliti