

**EVALUASI MINAT TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN MELALUI
BRAND EQUITY DAN KUALITAS PELAYANAN**
(Studi Kasus di Cabang BPJS Ketenagakerjaan Wilayah
Cabang Jakarta Cilandak)

TESIS



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ZULKIFLI ABIDIN CHANIAGO

NIM : 55117120082

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh brand equity dan kualitas pelayanan terhadap minat dan keputusan para pekerja untuk menjadi peserta BPJSTK; serta untuk mengetahui pengaruh minat terhadap keputusan para pekerja. populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen BPJS Ketenagakerjaa Cabang Jakarta Cilandak baik yang tergabung secara B2B maupun perorangan. yang berjumlah 9.359 nasabah. ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Hair dkk yang merekomendasikan jumlah sampel minimal adalah 5 sehingga diperoleh sampel sebanyak 235 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dari paket software statistik Lisrel digunakan dalam pengembangan model dan pengujian hipotesis. Dari pengujian hipotesis yang dilakukan diperoleh hasil bahwa *brand equity* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap minat dan keputusan peserta. Selain itu diketahui pula bahwa minat juga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap keputusan peserta. Artinya setelah masyarakat berminat terhadap BPJSTK maka secara implementasi masyarakat akan lebih mudah memutuskan untuk bergabung menjadi peserta BPJSTK.

Kata Kunci: Brand Equity, Kualitas Pelayanan, Minat, dan Keputusan Peserta.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of brand equity and service quality on the interests and decisions of workers to become BPJSTK participants; and to determine the effect of interest on workers' decisions. The population in this study is the Jakarta Cilandak BPJS Consumers, both B2B and individual. totaling 9,359 customers. The sample size in this study refers to the theory put forward by Hair et al. who recommend a minimum sample size of 5 so that a sample of 235 respondents is obtained. The data analysis method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) from the Lisrel statistical software package used in model development and hypothesis testing. From the hypothesis testing, it was found that brand equity and service quality had a positive and significant effect directly on the interests and decisions of the participants. In addition, it is also known that interest also has a positive and significant direct effect on the participants' decisions. This means that after the community is interested in BPJSTK, it will be easier for the community to decide to join BPJSTK as a participant.

Keywords: Brand Equity, Service Quality, Interests, and Participant Decisions.



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Evaluasi Minat Terhadap Keputusan Menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Melalui Brand Equity Dan Kualitas Pelayanan (Studi kasus di Cabang BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Cabang Jakarta Cilandak).

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Zulkifli Abidin Chaniago

NIM : 55117120082

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 12 Desember 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Desember 2019



(Zulkifli Abidin Chaniago)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Minat Terhadap Keputusan Menjadi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Melalui Brand Equity Dan Kualitas Pelayanan (Studi kasus di Cabang BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Cabang Jakarta Cilandak)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Zulkifli Abidin Chaniago

NIM : 55117120082

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 12 Desember 2019

Mengesahkan
Pembimbing

(Dr. Achmad Fachrodji, MM)

Direktur Program

Pascasarjana



(Prof. Didik J. Rachbini)

Ketua Program

Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawaty, M.Si)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang di tulis oleh :

Nama : Zulkifli Abidin Chaniago

NIM : 55117120082

Program : Magister Manajemen

Dengan judul :

EVALIASI MINAT TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN MELALUI BRAND EQUITY DAN KUALITAS PELAYANAN, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 12 Desember 2019 didapatkan nilai persentase sebesar 27 %

UNIVERSITAS  Jakarta , 12 Desember 2019
MERCU BUANA Administrator Turnitin



Arie Psngudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT Tuhan yang maha esa atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan tesis ini dapat selesai. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Penulisan Tesis ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada Bapak Dr. Achmad Fachrodji, MM, selaku dosen pembimbing Tesis yang penuh kesabaran telah memberikan dorongan dan bimbingan selama penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta (UMB) Jakarta.
2. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Program Magister Manajemen Universitas Universitas Mercu Buana.
3. Seluruh Dosen dan staf administrasi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
4. Semua pihak yang tidak peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan dan terima kasih khusus kepada: Istri tercinta, anak-anakku tersayang serta untuk kedua orang tua ku yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan material kepada penulis dalam membantu untuk menyelesaikan studi ini, serta Saudara dan teman-teman sekalian. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikannya. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhirnya semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak untuk membacanya.

Terima Kasih,



Jakarta,

2019

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ZULKIFLI ABIDIN CHANIAGO

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Abstrak	ii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Pengesahan	v
Pernyataan Similarity	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Batasan Masalah	7
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.5.1. Maksud Penelitian.....	8
1.5.2. Tujuan Penelitian	8
1.5.3. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka	11
2.1.1. Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>)	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan	23
2.1.3. Minat Beli Konsumen.....	33
2.1.4. Konsep Keputusan Pembelian	35
2.2. Penelitian Terdahulu.....	38
2.3. Kerangka Berpikir	41
2.3.1. Hubungan Antara Variabel	42
2.4. Hipotesis.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Desain Penelitian	47
3.2. Definisi Konseptual	47
3.3. Definisi Operasional.....	49
3.4. Jenis dan Sumber Data	51
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	52

3.7. Metode Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Perusahaan	67
4.2. Hasil Penelitian	74
4.2.1. Karakteristik Demografis Responden	74
4.2.2. Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner.....	76
4.3. Hasil Analisa	80
4.3.1. Analisa Kecocokan Model Pengukuran	80
4.3.2. Analisa Kecocokan Model Struktural.....	91
4.3.3. Uji Kecocokan Model Struktural	93
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	97
4.3.5. Analisis Pengaruh Tidak Langsung	100
4.4. Pembahasan Uji Hipotesis	102
4.4.1. Pengaruh <i>Brand Equity</i> Terhadap Minat Peserta (X_3) Secara Langsung	102
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Peserta (X_3) Secara Langsung.....	103
4.4.3. Pengaruh Minat Terhadap Keputusan Peserta (Y)	104
4.4.4. Pengaruh <i>Brand Equity</i> Terhadap Keputusan Peserta (Y) Secara Langsung.....	105
4.4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Peserta (X_3) Secara Langsung	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah angkatan kerja berdasarkan Data Ketenagakerjaan pada Badan Pusat Statistik.....	1
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1. Operasional Variabel	49
Tabel 3.2. Model Persamaan Struktural.....	57
Tabel 3.3. Model Pengukuran.....	58
Tabel 3.4. Index Pengujian Kelayakan Model.....	61
Tabel 4.1. Karakteristik Demografis Responden.....	74
Tabel 4.2. Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel <i>Brand Equity</i>	76
Tabel 4.3. Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.4. Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Minat	79
Tabel 4.5. Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Keputusan Konsumen	79
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Brand Equity</i>	84
Tabel 4.7. <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruk Variabel <i>Brand Equity</i>	84
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4.9. <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Minat	88
Tabel 4.11. <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruk Variabel Minat.....	89
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen	90

Tabel 4.13. <i>Goodness of Fit Model</i> CFA Konstruksi Variabel Keputusan Konsumen	91
Tabel 4.14. <i>Goodness of Fit Full Model</i>	94
Tabel 4.15. Pengujian Hipotesa	97
Tabel 4.16. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perbandingan hasil Indeks <i>Brand Equity</i> <i>Sumber: BPJS Ketenagakerjaan tahun 2018</i>3
Gambar 1.2. Pra Survey mengenai <i>Brand Equity</i> BPJS Ketenagakerjaan <i>Sumber : Hasil pra survey Mei 2019</i>	4
Gambar 1.3. Pra Survey mengenai Pra Survey mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan <i>Sumber : Pra survey Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan</i>	5
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1. Konstruk Variabel <i>Brand Equity</i>	82
Gambar 4.3. Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan	
Gambar 4.4. Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan	85
Gambar 4.5. Konstruk Variabel Minat	87
Gambar 4.6. Konstruk Variabel Minat	88
Gambar 4.7. Konstruk Variabel Keputusan Konsumen.....	90
Gambar 4.8. Konstruk Variabel Keputusan Konsumen	90
Gambar 4.9. Model keseluruhan variable <i>Sumber: Hasil analisa menggunakan Lisrel 8.8</i>	92
Gambar 4.10. <i>Structural Model Estimates</i> Menggunakan Lisrel 8.8	95
Gambar 4.11. <i>Structural Model t-Value</i> Menggunakan Lisrel 8.8	95
Gambar 4.12. Output Model Persamaan Struktur.....	95
Gambar 4.13. Diagram Jalur Model Struktural <i>Estimates</i> <i>Sumber: Olah Data Primer</i>	97
Gambar 4.14. Diagram Jalur Model Struktural <i>Estimate</i> <i>Sumber: Olah Data Primer</i>	100

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN.....	114
VARIABEL PENELITIAN.....	116

