

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.

