

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK, PERSEPSI DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
BERASURANSI**

**(Studi pada Pengguna BPJS mandiri)  
di Puskesmas Randudongkal Pemalang**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen S1**

**TUKINO DEDI SAPUTRA**

**1502010219**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK, PERSEPSI DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
BERASURANSI**

**(Studi pada pengguna BPJS mandiri) Di Puskesmas Randudongkal  
Pemalang**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana manajemen S1**

**TUKINO DEDI SAPUTRA**

**1502010219**

**Diperiksa dan di setujui oleh  
Pembimbing**

**Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., PhD.**  
**NIK. 2160183**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Tukino Dedi Saputra  
Nim : 1502010219  
Program studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Analisis Pengaruh Karakteristik, Persepsi, dan Kepuasan Konsumen terhadap Pengambilan Keputusan Berasuransi (Studi pada pengguna BPJS mandiri) di Puskesmas Randudongkal Pemalang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., PhH (.....)  
Penguji 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si. (.....)  
Penguji 2 : Purnadi, S.E., M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 27 Agustus 2021

Menegetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Naolati Tubastuvi, S.E., M.Si  
NIK.2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tukino Dedi Saputra  
NIM : 1502010219  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 27 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Tukino Dedi Saputra

## **MOTTO**

Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.

(Tukino Dedi Saputra)

Berusahalah untuk sabar dan bijak dalam menghadapi lingkungan sekitar atau orang yang merendahkan mu

(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah: 153)



## PERSEMBAHAN



*Aku persembahkan skripsi ini ini kepada:*

*Bapakku Sugi wantoro, Ibuku Kariyah*

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat serta motivasi yang tak bisa terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Herni Justiana Astuti S.E., M.Si., PhD. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Arini Hidayah, S.E., M.Si. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Purnadi,S.E., M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu

pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

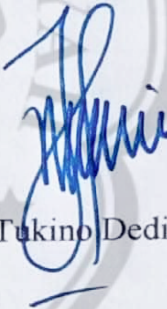
8. Kedua orang tua saya Sugi wantoro dan ibu saya Kariyah yang telah memberikan doa dan dukungannya selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Diana Nur Indah S, terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 27 Agustus 2021

Penulis



Tukino Dedi Saputra

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:  
Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Tukino Dedi Saputra  
NIM : 1502010219  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan hak bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah yang berjudul:

**Analisis Pengaruh Karakteristik, Persepsi, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Berasuransi (Studi pada pengguna BPJS mandiri) di Puskesmas Randudongkal Pemalang,** beserta perangkat yang ada. Dengan hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ megalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 27 Agustus 2021  
Yang menyatakan,



METERAL  
TEMPEL  
D8DAJX378815329

Tukino Dedi Saputra

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK, PERSEPSI dan KEPUASAN  
KONSUMEN terhadap PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERASURANSI  
(Studi pada Pengguna BPJS mandiri)**

**di Puskesmas Randudongkal Pemalang.**

**Tukino Dedi Saputra<sup>1</sup> Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis<sup>(1) (2)</sup>  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto<sup>(1) (2)</sup>**

<sup>1</sup>[tukinodedi25@gmail.com](mailto:tukinodedi25@gmail.com)

<sup>2</sup>[herni99@gmail.co.id](mailto:herni99@gmail.co.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Karakteristik, persepsi dan kepuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan berasuransi pada Puskesmas Randudongkal Pemalang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan non probability, didapat melalui purposive sampling. Sampel penelitian ini sebesar 102 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa Karakteristik, persepsi dan kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan berasuransi. Selanjutnya analisis secara simultan menunjukkan bahwa Karakteristik, persepsi dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan berasuransi. Sedangkan variabilitas semua variabel memiliki pengaruh terhadap keputusan berasuransi sebesar 17,2%.

kata kunci : Karakteristik, persepsi dan kepuasan konsumen, pengambilan keputusan berasuransi.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF CHARACTERISTICS, PERCEPTION  
and CONSUMER SATISFACTION ON INSURANCE DECISIONMAKING**

**(Study on independent BPJS users)**

**at Puskesmas Randudongkal Pematang.**

**Tukino Dedi Saputra<sup>1</sup> Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis<sup>(1) (2)</sup>  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto<sup>(1) (2)</sup>**

<sup>1</sup>[tukinodedi25@gmail.com](mailto:tukinodedi25@gmail.com)

<sup>2</sup>[herni99@gmail.co.id](mailto:herni99@gmail.co.id)

**ABSTRAK**

This study aims to analyze the influence of the Characteristics, perception and customer satisfaction with insurance decision making at Puskesmas Randudongkal Pematang. This study uses quantitative research methods, non-probability sampling techniques, obtained through purposive sampling. The sample of this research is of 102 respondents. The research method used in this research is multiple regression analysis. The results of the analysis show that the characteristics, perceptions and customer satisfaction partially have a significant positive effect on insurance decision making. Next analysis in a manner simultaneous showing that Characteristics, perception and satisfaction consumer take effect to insured decision. While the variability of all variables has an influence on the keputusan insurance decision by 17.3%.

Key words: characteristics, consumer perception and satisfaction, decision making insured.

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>                       | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>                        | <b>iii</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b>           | <b>iv</b>  |
| <b>MOTTO</b>                                     | <b>v</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN</b>                               | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                            | <b>vii</b> |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> | <b>ix</b>  |
| <b>ABSTRAK</b>                                   | <b>x</b>   |
| <b>ABSTRACT</b>                                  | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                              | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                             | <b>xv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                         | <b>2</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah                        | 2          |
| B. Rumusan Masalah                               | 7          |
| C. Pembatasan Masalah                            | 7          |
| D. Tujuan Penelitian                             | 8          |
| E. Manfaat Penelitian                            | 8          |
| <b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b>                    | <b>10</b>  |
| A. Landasan Teori                                | 10         |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu                    | 22         |
| C. Kerangka Pemikiran                            | 31         |
| D. Hipotesis                                     | 31         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                 | <b>33</b>  |
| A. Jenis Penelitian                              | 33         |
| B. Populasi dan Sampel                           | 34         |
| C. Metode Pengumpulan Data                       | 34         |
| D. Variabel Penelitian                           | 35         |
| E. Definisi Operasional                          | 35         |
| F. Metode Analisis Data                          | 38         |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>       | <b>49</b>  |
| A. Gambaran Umum Penelitian                      | 49         |
| B. Pengujian dan Hasil Analisis Data             | 70         |
| C. Pengujian Hipotesis                           | 76         |
| D. Pembahasan                                    | 81         |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                             | <b>89</b>  |
| A. Kesimpulan                                    | 89         |
| B. Saran   | 90         |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | 93 |
| <b>LAMPIRAN</b>       | 95 |

### **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel. 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu        | 22 |
| Tabel. 3.1 Definisi Operasional              | 36 |
| Tabel. 4.1 Proses Seleksi Sampel             | 51 |
| Tabel. 4.2 Daftar Sampel                     | 52 |
| Tabel. 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif    | 58 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas               | 62 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reabilitas              | 66 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas              | 67 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas       | 69 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Heterodasitas           | 70 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Kinier Berganda | 71 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi   | 73 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji F                       | 75 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji T                       | 77 |

### **DAFTAR GAMBAR**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 31 |
|-------------------------------|----|

### **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Sampel Puskesmas Belik     | 95 |
| Lampiran 2 Tabulasi Kuisoner Variabel | 96 |