

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

**(Studi pada peserta BPJS mandiri)
di Puskesmas Belik Pemasang**



SKRIPSI

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

**DIANA NUR INDAH SARI
1502010217**

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

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERASURANSI

(Studi pada pengguna BPJS mandiri) Di Puskesmas Belik Pemasang



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana manajemen S1

DIANA NUR INDAH SARI

1502010217

Diperiksa dan di setujui oleh
Pembimbing

HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., PhD.
NIK. 2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Diana Nur Indah Sari
Nim : 1502010217
Program studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhamadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Pengaruh Karakteristik, kepercayaan 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 bagan persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M) pada program Studi Mnajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E.,M.Si., PhH (.....)
Penguji 1 : M. Agung Miftahuddin, S.E.,M.Si. (.....)
Penguji 2 : Hermin Endratno, S.E.,M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 27 Agustus 2021

Menegetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr.Hj. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK.2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Diana Nur Indah Sari
NIM : 1502010217
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



Diana Nur Indah Sari

MOTTO

“Jadilah versi terbaik dari diri kita sendiri”

“Berbuat baiklah tanpa harus mengharapkan balasannya”

“Nikmati setiap proses, hargai waktu ada”

(Diana Nur Indah S)

“Berusahalah untuk unggul dalam kebajikan dan kebenaran”

(Muhammad SAW)

“Hiduplah seolah engkau mati besok. Belajarlh seolah engkau hidup selamanya”

(Nelson Mandela)



PERSEMBAHAN



Aku persembahkan skripsi ini ini kepada:

Bapakku Darso, Ibuku Sri Haryati

Serta adiku Diki diantoro & Deni Permana

Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat 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. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Hermin Endratno, 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 Bapak Darso dan ibu saya Sri Haryati yang telah memberikan doa dan dukungannya selama penyusunan skripsi ini.
9. Adik saya Diki Diantoro dan Deni Permana yang selalu mendengarkan keluh kesah saya selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Mulyo Rahayu dan Mohamad Reza, terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
11. Tukino Dedi Saputra, selaku teman hidup saya dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi 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



Diana Nur Indah Sari

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 : Diana Nur Indah Sari
NIM : 1502010217
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, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Berasuransi (Studi pada peserta BPJS mandiri) di Puskesmas Belik 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,



Diana Nur Indah Sari

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK, KEPERCAYAAN dan
KEPUASAN KONSUMEN terhadap PENGAMBILAN KEPUTUSAN
BERASURANSI (Studi pada Pengguna BPJS mandiri) di Puskemas
Randudongkal Pemalang.**

Diana Nur Indah Sari¹, Herni Justiana Astuti²

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{(1) (2)}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}**

¹is656193@gmail.com

²herni99@gmail.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Karakteristik, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap pengambilan keputusan berasuransi pada Puskemas Belik Pemalang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan non probability, didapat melalui purposive sampling. Sampel penelitian ini sebesar 99 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa Karakteristik, kepercayaan dan kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan berasuransi. Selanjutnya analisis secara simultan menunjukkan bahwa Karakteristik, kepercayaan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan berasuransi. Sedangkan variabilitas semua variabel memiliki pengaruh terhadap keputusan berasuransi sebesar 16,3%.

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

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF CHARACTERISTICS, TRUST and
CONSUMER SATISFACTION ON INSURANCE DECISION MAKING
(Study on Independent BPJS users) in Puskesmas Belik Pematang.**

Diana Nur Indah Sari¹, Herni Justiana Astuti²

**Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{(1) (2)}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}**

¹is656193@gmail.com

²herni99@gmail.co.id

ABSTRAK

This study aims to analyze the influence of characteristics, trust and customer satisfaction on insurance decision making at Puskesmas Belik Pematang. This study uses quantitative research methods, non-probability sampling techniques, obtained through purposive sampling. Sample research this amounting to 99 of respondents. The research method used in this research is multiple regression analysis. The results of the analysis show that the characteristics, trust and satisfaction of secara consumers partially have a significant positive effect on insurance decision making. Next analysis in a manner simultaneous showing that Characteristics, trust and customer satisfaction affect insurance decisions. While the variability of all variables has an influence on the decision to be insured by 16.3%.

Key words: Characteristics, customer trust and satisfaction, decision making insured.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Metode Pengumpulan Data	32
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional	33
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Penelitian	47
B. Pengujian dan Hasil Analisis Data	61
C. Pengujian Hipotesis.....	74
D. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
.....	
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel. 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel. 4.1 Proses Seleksi Sampel	51
Tabel. 4.2 Daftar Sampel	52
Tabel. 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterodasitas	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Kinier Berganda	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.21 Hasil Uji F	73
Tabel 4.22 Hasil Uji T	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sampel Puskesmas Belik	94
Lampiran 2 Tabulasi Kuisioner Variabel	100