

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK KONSUMEN
DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN ASURANSI BPJS
(BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL)
KESEHATAN MANDIRI DI KECAMATAN AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
S1

TRI WIJAYANTI

1402010211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN ASURANSI BPJS
(BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL)
KESEHATAN MANDIRI DI KECAMATAN AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
S1

TRI WIJAYANTI

1402010211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN ASURANSI BPJS
(BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL)
KESEHATAN MANDIRI DI KECAMATAN AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

Oleh :

TRI WIJAYANTI

1402010211

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing



Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D

NIK. 1260183

iii

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Wijayanti

NIM : 1402010211

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 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 penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Tri Wijayanti




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Tri Wijayanti
NIM : 1402010211
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis pengaruh karakteristik konsumen dan kepercayaan konsumen terhadap pengambilan keputusan menggunakan asuransi BPJS mandiri di Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D ()
Anggota 1 : Wida Purwidiyanti, SE, M.Sc ()
Anggota 2 : Arini Hidayah, SE, M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 26 Januari 2018

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E., M.Si.
NIK. 2160148

MOTTO

"Waktu ibarat pedang, jika engkau tidak menebasnya maka ialah yang akan menebasmu. Dan jiwamu jika tidak kau sibukkan di dalam kebenaran maka ia akan menyibukkanmu dalam kebatilan" Imam Syafi'i

Bermimpi + Berusaha + Berdoa = SUKSES

@merryriana

"Man Jadda Wa Jadda" Siapa yang bersungguh sungguh akan berhasil

"Man Shoharo Zafiro" Siapa yang bersabar akan beruntung

"Man Saaro 'Alaa Darbi Washola" Siapa yang berjalan dijalan-Nya akan sampai

✓ I BELIEVE I CAN I CAN

✓ Jadilah bintang bagi sekelilingmu. Bermanfaatlah bagi sekitarmu.

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Ibunda tercinta Hj. Rosiyah
2. Almarhum ayahanda Achmad Sudiro
3. Keluargaku, Nur Aini, Nanang Anggoro, Intan Fajar Anggaeni dan si kecil Abdellah Hanifa

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis 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. Penulis 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. H. Syamsuhadi Irsyad, M.H, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Hj. Herni Justiana Astuti, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. 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.
6. Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang tiada henti dan memberi dukungan berupa materiil, do'a, semangat dan kesabaran yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Almarhum ayah saya Achmad Sudiro yang telah menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga saya tersayang, Nur Aini, SH., Nanang Anggoro, Intan Fajar Anggraeni, dan keponakan kecilku (Abdellah Hanifa) terima kasih atas kasih do'a dan dukungannya berupa materil dan nasehatnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Sabahat saya Triyana Endah Pratiwi dan Singgih Anggarjito yang bersedia membantu dari awal berjalannya skripsi ini dan terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
10. Teman satu kontrakan saya yang sudah menjadi rumah kedua bagi saya, Intan Awalia, Unzila Nahari dan Clarazia Olga terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
11. Teman saya Surya yang telah membantu saya mendapatkan responden di Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas sehingga skripsi ini dapat dilaksanakan hingga selesai.
12. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas D angkatan 2014. Terima kasih atas kebersamaan selama ini. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua, semoga apa yang kita perjuangkan dan cita-citakan dapat tercapai tanpa halangan apapun.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, Januari 2018

Penulis



Tri Wijayanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Wijayanti
NIM : 1402010211
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN ASURANSI BPJS
(BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL)
KESEHATAN MANDIRI DI KECAMATAN AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia / mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir 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 : Januari 2018

Yang menyatakan,



Tri Wijayanti

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN ASURANSI BPJS KESEHATAN MANDIRI DI
KECAMATAN AJIBARANG KABUPATEN BANYUMAS**

Tri Wijayanti¹, Herni Justiana Astuti²

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbandingan faktor budaya, sosial, pribadi, psikologis dan kepercayaan konsumen terhadap pengambilan keputusan. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Metode *purposive sampling* digunakan untuk memilih 62 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Analisis data menggunakan pendekatan *partial least square*. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa faktor pribadi dan psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan. Faktor budaya dan kepercayaan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan namun tidak signifikan. Sedangkan faktor sosial memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap pengambilan keputusan.

Kata Kunci : Pengambilan keputusan, budaya, sosial, pribadi, psikologis, kepercayaan konsumen.

***THE EFFECT OF CHARACTERISTICS COSTUMER AND TRUST ON
PURCHASE DECISION USE BPJS KESEHATAN MANDIRI***

Tri Wijayanti¹, Herni Justiana Astuti²

ABSTRAK

The purpose of this study was analyze the comparison cultural factor, social, personal, psychology and trust on custumer purchasing decisions. Questionnaire was used as data gathering instrument. Purposive sampling method was used to pick 62 sample members with several predefined criteria. Data analysis using partial least square approach. The results of the study revealed that personal and psychological factor have a positive and significant effect on purchase desicions. Cultural factor and trust have positive effect on purchase desicions, did not have a significant. And social factor has negative and not significant effect on purchase decisions.

Keywords: Purchase decisions, cultural, social, personal, psychology, trust

DAFTAR ISI

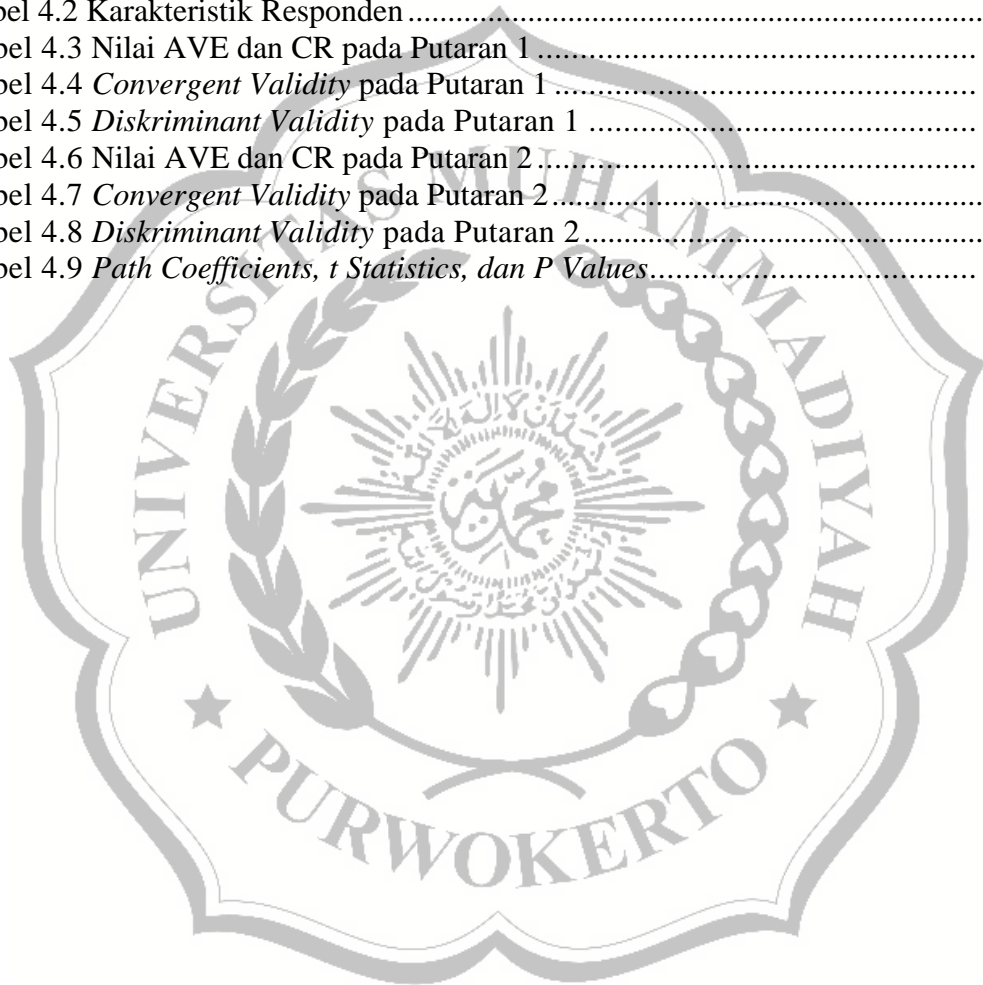
| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | x |
| ABSTRAK | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Karakteristik Konsumen | 8 |
| 1. Faktor Budaya | 8 |
| 2. Faktor Sosial | 10 |
| 3. Faktor Pribadi | 12 |
| 4. Faktor Psikologis | 13 |
| B. Kepercayaan Konsumen | 15 |
| C. Pengambilan Keputusan..... | 17 |
| D. Penelitian Terdahulu | 19 |
| E. Kerangka Pemikiran..... | 21 |
| F. Hipotesis | 25 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian..... | 27 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 27 |
| C. Metode Pengumpulan Data..... | 28 |
| D. Variabel Penelitian..... | 29 |
| E. Definisi Operasional | 30 |
| F. Metode Analisis Data..... | 31 |
| 1. Tahapan Analisi PLS..... | 32 |
| 2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 36 |
| 3. Evaluasi Model Sktruktural (<i>Inner Model</i>) | 38 |
| G. Penerimaan/Penolakan Hipotesis..... | 39 |

| | |
|--|----|
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. <i>Respon Rate</i> | 40 |
| B. Gambaran Umum Responden | 41 |
| C. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 43 |
| D. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 49 |
| E. Pembahasan..... | 51 |
| BAB V. PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 55 |
| B. Keterbatasan dan Saran..... | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 30 |
| Tabel 3.2 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran | 37 |
| Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i> | 41 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden..... | 42 |
| Tabel 4.3 Nilai AVE dan CR pada Putaran 1 | 44 |
| Tabel 4.4 <i>Convergent Validity</i> pada Putaran 1 | 45 |
| Tabel 4.5 <i>Diskriminant Validity</i> pada Putaran 1 | 46 |
| Tabel 4.6 Nilai AVE dan CR pada Putaran 2 | 47 |
| Tabel 4.7 <i>Convergent Validity</i> pada Putaran 2 | 47 |
| Tabel 4.8 <i>Diskriminant Validity</i> pada Putaran 2..... | 48 |
| Tabel 4.9 <i>Path Coefficients, t Statistics, dan P Values</i> | 50 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 25 |
| Gambar 3.1 Konstruk Indikator Refleksif..... | 33 |
| Gambar 3.2 Konstruk Indikator Formatif | 33 |
| Gambar 3.3 Kerangka Diagram Jalur..... | 35 |
| Gambar 4.1 Uji Model Pengambilan Keputusan | 49 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 62 |
| Lampiran 2 Data Responden..... | 70 |
| Lampiran 3 Data Variabel Budaya | 72 |
| Lampiran 4 Data Variabel Sosial | 74 |
| Lampiran 5 Data Variabel Pribadi | 76 |
| Lampiran 6 Data Variabel Psikologis | 78 |
| Lampiran 7 Data Variabel Kepercayaan Konsumen | 80 |
| Lampiran 8 Data Variabel Pengambilan Keputusan..... | 82 |
| Lampiran 9 <i>Construct Reability dan Validity</i> | 84 |
| Lampiran 10 <i>Outer Loading</i> | 86 |
| Lampiran 11 Uji Validitas <i>Discriminant</i> | 89 |
| Lampiran 12 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 91 |
| Lampiran 13 <i>Path Coefficients, t Statistics, P Values</i> | 93 |
| Lampiran 14 t Tabel..... | 94 |

