

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN KEIKUTSERTAAN PROGRAM BPJS  
KETENAGAKERJAAN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

NATASYE WULAN MEILINA

19012010149/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP KEPUTUSAN KEIKUTSERTAAN PROGRAM BPJS  
KETENAGAKERJAAN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

NATASYE WULAN MEILINA

19012010149/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN KEIKUTSERTAAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN  
BOJONEGORO**


Disusun oleh

**NATASYE WULAN MEILINA**  
19012010149/FEB/EM

Telah dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal: 12 Mei 2023

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Dra. Ec. Nurjani Takarini, M.Si**  
NIP. 196508141991032001

Pembimbing,  
Pembimbing Utama

  
**Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M.**  
NIP. 196801081989031001


Pembimbing Pendamping

  
**Drs. Zawawi, S.E., M.Pd., M.M.**  
NIP. 197006252021211003

Mengetahui

  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

33 MAY 2023

  
**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P, M.Si, CRP**  
NIP. 196304201991032001

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natasye Wulan Meilina  
NIM : 19012010149  
Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Desertasi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Keikutsertaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 30 Mei 2023

Yang Menyatakan



(NATASYE WULAN MEILINA)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Keikutsertaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro”** dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Sekaligus untuk memenuhi salah satu persyaratan jenjang Pendidikan Strata 1 (satu) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M, MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M. Si, CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M. Si selaku Koord. Progdi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M. dan bapak Drs. Zawawi, S.E., M.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing yang sangat membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

5. Orang tua, kakak, keluarga saya yang tak henti mengucapkan doa serta bantuan secara material dari awal sampai akhir penyusunan skripsi
6. Bapak Iman Muhammad Amin selaku Pimpinan diBPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro yang membantu dan memberikan izin agar dapat melaksanakan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro
7. Seluruh jajaran Ketua Bidang serta staf/karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro yang telah membantu dalam proses pelaksanaan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro
8. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dengan penuh semangat dan sangat ambisius dalam proses pengerjaan skripsi
9. Satria Bumantara Adi Nugroho Hariyanto, selaku partner yang telah memberikan dukungan do'a, tenaga, motivasi agar penulis semangat dalam pengerjaan skripsi
10. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih membutuhkan banyak perbaikan dan koreksi untuk disempurnakan. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini agar lebih baik. Demikian semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 24 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I .....</b>   | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 12          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 13          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 13          |
| <b>BAB II.....</b>   | <b>14</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>   | <b>14</b>   |
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                                    | 14          |
| 2.2 Landasan Teori .....   | 18          |
| 2.2.1 Pemasaran.....   | 18          |
| 2.2.2 Manajemen Pemasaran .....  | 19          |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan .....   | 20          |
| 2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....                                   | 21          |
| 2.2.5 <i>Word Of Mouth</i> .....   | 22          |
| 2.2.6 Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....                                 | 24          |
| 2.2.7 Keputusan Keikutsertaan.....   | 24          |
| 2.2.8 Tahapan Proses Keputusan Keikutsertaan.....                          | 25          |
| 2.2.9 Indikator Keputusan Keikutsertaan.....                               | 26          |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel.....   | 27          |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Keikutsertaan         | 27          |
| 2.3.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Keikutsertaan ..... | 28          |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....  | 29          |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....  | 29          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                               | <b>30</b> |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel.....            | 30        |
| 3.1.1 Definisi Operasional.....                                  | 30        |
| 3.1.2 Variabel Independen.....                                   | 30        |
| 3.1.3 Variabel Dependen.....                                     | 31        |
| 3.1.4 Pengukuran Variabel .....                                  | 32        |
| 3.2 Teknik Penentuan Sampel .....                                | 32        |
| 3.2.1 Populasi .....   | 33        |
| 3.2.2 Sampel .....   | 33        |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                                | 35        |
| 3.3.1 Jenis Data.....  | 35        |
| 3.3.2 Sumber Data .....  | 36        |
| 3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....                               | 36        |
| 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                          | 36        |
| 3.4.1 Uji Validitas .....  | 36        |
| 3.4.2 Uji Reliabilitas .....                                     | 37        |
| 3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....                      | 37        |
| 3.5.1 Teknik Analisis Data.....                                  | 37        |
| 3.5.3 Cara Kerja PLS .....                                       | 41        |
| 3.5.4 Langkah-langkah PLS .....                                  | 41        |
| 3.5.5 Alasan Menggunakan PLS.....                                | 47        |
| <b>BAB IV.....</b>   | <b>48</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                     | <b>48</b> |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....                             | 48        |
| 4.1.1 Profil BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bojonegoro ..... | 48        |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....                             | 49        |
| 4.2.1 Karakteristik Responden .....                              | 49        |
| 4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....            | 52        |
| 4.2.3 Deskripsi Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X2).....          | 53        |
| 4.2.4 Deskripsi Variabel Keputusan Keikutsertaan (Y).....        | 54        |
| 4.3 Analisis Data.....   | 54        |
| 4.3.1 Evaluasi Uji Outlier.....                                  | 54        |



|   |           |
|---|-----------|
| 4.3.2 Interpretasi Hasil PLS.....   | 55        |
| 4.4 Pembahasan .....  | 66        |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Keikutsertaan<br>Program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro .....   | 66        |
| 4.4.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Keikutsertaan<br>Program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro ..... | 67        |
| <b>BAB V .....</b>  | <b>69</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>69</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 69        |
| 5.2 Saran.....  | 69        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>71</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>73</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Angkatan Kerja Menurut Kelompok Umur Pada Februari 2022 .....                | 3  |
| Tabel 1.2 Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro Pada 2021.....                       | 5  |
| Tabel 1.3 Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro Pada 2022.....                       | 6  |
| Tabel 1.4 Total Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro Pada 2021-2022.....            | 7  |
| Tabel 1.5 Hasil Kuesioner Sementara Pra Survey Mengenai BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro ..... | 11 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                             | 50 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                       | 50 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                  | 51 |
| Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1) .....                     | 52 |
| Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Word Of Mouth (X2) .....                          | 53 |
| Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Keputusan Keikutsertaan (Y).....                  | 54 |
| Tabel 4.7 Uji Outlier .....   | 55 |
| Tabel 4.8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) .....  | 56 |
| Tabel 4.9 Cross Loading .....   | 58 |
| Tabel 4. 10 Average variance extracted (AVE) .....  | 59 |
| Tabel 4. 11 Composite Reliability .....   | 60 |
| Tabel 4. 12 Latent Variable Correlations .....  | 61 |
| Tabel 4. 13 R-square .....  | 63 |
| Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....                          | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Indonesia.....   | 2  |
| Gambar 1.2 Ulasan Tentang BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro.....                            | 10 |
| Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan.....                                   | 25 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....   | 29 |
| Gambar 3. 1 Rumus Slovin .....  | 34 |
| Gambar 3.2 Model Indikator Reflektif .....  | 38 |
| Gambar 3.3 Model Indikator Formatif.....  | 40 |
| Gambar 3.4 Model Diagram Jalur PLS.....   | 42 |
| Gambar 4. 1 Gambar Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square ..... | 62 |
| Gambar 4. 2 Gambar Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping .....   | 66 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian ..... | 73 |
| Lampiran. 2 Hasil Kuesioner .....      | 77 |
| Lampiran. 3 Hasil Olah Data PLS .....  | 80 |

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN KEIKUTSERTAAN PROGRAM BPJS KETENAGAKERJAAN BOJONEGORO**

Oleh:

Natasye Wulan

Meilina

19012010149/FE

B/EM

Pentingnya kesehatan dan keselamatan kerja bagi para pekerja membuat pemerintah menghimbau karyawan perusahaan untuk ikut serta dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Dimana hal tersebut bermanfaat bagi kesejahteraan karyawan itu sendiri. Namun kenyataannya di Bojonegoro masih terdapat banyak karyawan perusahaan yang belum ikut serta dalam program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro karena kualitas pelayanan yang kurang maksimal dan *word of mouth* yang masih kurang baik. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro.

Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder diperoleh dari literatur dan internet. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 681.000 peserta. Metode yang digunakan yaitu *Probability Sampling* dimana menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan mampu meningkatkan keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro. (2) *Word Of Mouth* mampu meningkatkan keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth, Keputusan Keikutsertaan, BPJS Ketenagakerjaan*