

PENANGGUNG JAWAB

MAKING INDONESIA 4.0 GREEN BUSINESS MANAGEMENT AND SOCIAL ENTERPRISE

Panitia Pelaksana

Ketua : Dr. Hj. Rahmawati, SE, MM
Wakil Ketua : Drs. Michael Hadjaat, MM
Sekretaris : Dr. Zainal Abidin, SE, MM
Bendahara : Muhammad Astri Yulidar Abbas, SE, MM

Editor

Dr. Irsan Tricahyadinata, SE, M.Si (Universitas Mulawarman)
Dr. Musdalifah Azis, SE, MM (Universitas Mulawarman)
Dio Caisar Darma, SE, M.Si (STIE Samarinda)
Dian Irma Aprianti, S.IP, MM (Universitas Widyagama Mahakam Samarinda)
Ahmad Roy, S.Kom (Universitas Mulawarman)

Penerbit

Badan Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman
Alamat : Jl. Tanah Grogot No. 1, Kampus Unmul Gunung Kelua, Sempaja Kota Samarinda Kode Pos 75117.

232.	Manajemen Pemasaran	[ABS-336] Pengaruh haptic information terhadap <i>product perception</i> , <i>consumer trust</i> , dan <i>online purchase intention</i> pada media sosial instagram (studi pada produk <i>sounds husky</i>) <i>R. Khairizza Mohammad, Sri Gunawan</i>	80
233.	Manajemen Pemasaran	[ABS-338] Anteseden pembelian produk pakaian <i>second-hand</i> <i>Tanti Handriana, Akmala Faradiba, Masmira Kurniawati</i>	81
234.	Manajemen Pemasaran	[ABS-339] Implementasi pemasaran syariah dan <i>customer value</i> pada konsumen industri ritel modern syariah di jember <i>Deasy Wulandari</i>	82
235.	Manajemen Pemasaran	[ABS-347] Pengaruh <i>customer delight</i> dan <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i> pada wisatawan pengunjung obyek wisata taman hiburan bukit sekipan tawangmangu solo jawa tengah. <i>Adhita Dea Kharisma, Anas Hidayat</i>	83
236.	Manajemen Pemasaran	[ABS-353] Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna moda transportasi darat dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening <i>Putu Nina Madiawati</i>	84
237.	Manajemen Pemasaran	[ABS-356] Peran iklan media sosial, <i>electronic-word of mouth</i> , dan pengalaman membeli <i>online</i> pada niat pembelian ulang secara <i>online</i> <i>Rr. Siti Muslikhah</i>	85
238.	Manajemen Pemasaran	[ABS-364] Peran citra merek, ekuitas merek, dan kualitas produk terhadap sikap konsumen akan penggunaan produk kosmetik ramah lingkungan (studi empiris: konsumen wanita generasi millennial di kota malang) <i>Ayu Febriyanti Puspitasari, Faiq Hilyatul Izzah</i>	86
239.	Manajemen Pemasaran	[ABS-379] pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan engagement peserta badan penyelenggara jaminan sosial mandiri <i>Saiful, Widya Nengsih</i>	87
240.	Manajemen Pemasaran	[ABS-380] faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan di sosial media terhadap perilaku belanja <i>online</i> busana muslim pada kalangan <i>hijabers</i> <i>Vita Briliana, Tita Deitiana, Nurwanti Mursito</i>	88

[ABS-379]

Pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan engagement peserta badan penyelenggara jaminan sosial mandiri

Saiful, Widya Nengsih
STIMI Samarinda

Abstract

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator yang berpengaruh terhadap variabel harga, kualitas layanan, yang berpengaruh terhadap kepuasan dan engagement pengguna BPJS mandiri. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan dua jenis yaitu kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan teknik sampel dari 120 responden peserta BPJS mandiri. Analisis menggunakan model persamaan struktural atau Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk menganalisis penelitian ini dan menjawab seluruh hipotesis. Dalam penelitian ini, akan dibahas mengenai Evaluasi Model Struktural atau yang biasa disebut dengan Inner Model dan digunakan beberapa uji yang terdiri dari uji validitas konvergen, uji validitas deskriminan, nilai reliabilitas komposit dan AVE.

Hasil penelitian diperoleh 1) Premi berpengaruh terhadap kepuasan, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, 3) Premi berpengaruh terhadap engagement, 4) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap engagement. Hasil analisis Koefesien jalur dan P-Value tertinggi pada kualitas layanan terhadap kepuasan. Dari penelitian ini seluruh variabel yang diteliti secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan dan engagement.

Keywords: premi, kualitas layanan, kepuasan, dan engagement.

Topic: Manajemen Pemasaran