

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud untuk membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Berikut deskripsi data dalam pengujian ini sebagai berikut:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia responden, pekerjaan responden, dan penghasilan responden, tempat tinggal responden, banyaknya menggunakan, berdasarkan informasi responden. Berikut hasil deskripsi responden masing – masing karakteristik:

Tabel 4.1
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Status	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Laki –Laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada table 4.1 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisioner berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan yaitu sebanyak 61 responden atau sebesar 61%

Tabel 4.2
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17 Tahun – 23 Tahun	72	72%
2	24 Tahun – 30 Tahun	23	23%
3	31 Tahun – 37 Tahun	3	3%
4	38 Tahun – 44 Tahun	0	0
5	45 Tahun – 51 Tahun	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia pada table 4.2 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berdasarkan usia dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 17 tahun – 25 tahun yaitu sebanyak 72 responden atau 72%

Tabel 4.3
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA	46	46%
2	Diploma	28	28%
3	S1	24	24%
4	S2	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah pada tahun 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada table 4.3 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki pendidikan terkahir SMA yaitu sebanyak 46 responden atau 46%

Tabel 4.4
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Status	Jumlah	Persentase (%)
1	Pedagang	1	1%
2	Ibu Rumah Tangga	4	4%
3	Karyawan Swasta	44	44%
4	Mahasiswa	43	43%
5	Pegawai Negri	3	3%
6	Wiraswasta	5	5%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada table 4.4 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan Sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 44 responden atau 44%

Tabel 4.5
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah	Persentase (%)
1	<Rp1.000.000	20	20%
2	Rp1.500.000- Rp3.000.000	44	44%
3	Rp3.000.000- Rp4.500.000	21	21%
4	Rp4.500.000- Rp6.000.000	11	11%
5	>Rp6.000.000	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan penghasilan pada table 4.5 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan penghasilan menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berdasarkan penghasilan dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000 yaitu sebanyak 44 responden atau 44%.

Tabel 4.6
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Informasi

No	Informasi Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Rekomendasi Teman	24	23%

2	Media Cetak / Elektronik	59	59%
3	Lain-lain	17	18%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan informasi pada table 4.6 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan informasi menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berdasarkan informasi dalam penelitian ini didominasi oleh responden media cetak/elektronik dengan jumlah 59 responden atau dengan persentase 59%.

Tabel 4.7

Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Waktu Penggunaan

No	Waktu Penggunaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	1 Kali	69	69%
2	2 Kali	13	13%
3	3 Kali	4	4%
4	>3 Kali	14	14%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan waktu penggunaan pada table 4.7 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan waktu penggunaan menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berdasarkan waktu penggunaan dalam penelitian ini didominasi oleh responden waktu penggunaan dengan jumlah 69 responden atau dengan persentase 69%.

Tabel 4.8
Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Domisili

No	Asal Provinsi	Jumlah	Persentase (%)
1	Lampung	24	24%
2	Jakarta	9	9%
3	Jakarta Barat	1	1%
3	Yogyakarta	7	7%
4	Nusa Tenggara Timur	4	4%
5	Nusa Tenggara Barat	2	2%
6	Bali	2	2%
7	Bangka Belitung	4	4%
8	Jawa Tengah	12	12%
9	Jawa Timur	18	18%
10	Jawa Barat	5	5%
11	Kalimantan Barat	1	1%
12	Kalimantan Utara	1	1%
13	Aceh	2	2%
14	Palu	1	1%
15	Papua	1	1%
16	Sumatra Utara	2	2%
17	Sumatra Selatan	1	1%
18	Sulawesi Tengah	2	2%
19	Medan	1	1%

	Jumlah	100	100%
--	---------------	------------	-------------

Sumber : Data diolah tahun 2020

Hasil karakteristik responden berdasarkan domisili pada table 4.8 diatas dari hasil uji frekuensi data bahwa karakteristik responden berdasarkan domisili menyatakan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berdasarkan domisili dalam penelitian ini didominasi oleh responden berdomisili Lampung dengan jumlah 24 responden atau dengan persentase 24%.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Berikut ini hasil deskripsi data jawaban responden pada penelitian ini terkait dengan variable independen yaitu *Trust* (X1), *Commitment* (X2), *Satisfaction* (X3), dengan *Attitudinal Loyalty* sebagai variable dependent (Y) dan *Behavioural Loyalty* sebagai variable intervening (Y1) pada peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada 100 responden sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Trust (X1)

No	Pernyataan Trust	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pemenuhan Kebutuhan											
1	BPJS Kesehatan melaksanakan kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan pengguna	1	1,0 %	2	2,0 %	27	27,0 %	47	47,0 %	23	23,0 %
2	BPJS Kesehatan melayani seluruh kebutuhan sesuai dengan layanan kepesertaan	0	0%	5	5,0 %	31	31,0 %	46	46,0 %	18	18,0 %

Kemampuan pada karyawan dalam melayani konsumen											
3	Petugas BPJS kesehatan berkompeten dalam melakukan pelayanan	0	0%	7	7,0 %	31	31,0 %	46	46,0 %	16	16,0 %
4	Petugas BPJS kesehatan memberikan pelayanan yang dapat di andalkan pengguna	1	1,0 %	9	9,0 %	37	37,0 %	38	38,0 %	15	15,0 %
Kepercayaan pada karyawan dalam melayani konsumen											
5	Petugas BPJS kesehatan mampu menangani keluhan pengguna	0	0%	10	10,0 %	35	35,0 %	40	40,0 %	15	15,0 %
6	Petugas BPJS kesehatan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi	2	2,0 %	6	6,0 %	38	38,0 %	39	39,0 %	15	15,0 %

Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2020

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.9 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban jawaban sangat setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 1 dengan jumlah jawaban sebanyak 23 orang, atau dengan tingkat persentase 23,0% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan 4, 5, 6 sangat setuju dengan jumlah jawaban sebanyak 15 orang atau dengan tingkat persentase 15%.

Tabel 4.10

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Commitment (X2)

		Jawaban									
Pernyataan		STS		TS		N		S		SS	
No	Commitmen	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kepedulian pada pelanggan											
1	BPJS kesehatan peduli terhadap layanan kesehatan yang diberikan kepada pengguna	0	0%	6	6,0 %	29	29,0 %	51	51,0 %	14	14,0 %

2	BPJS Kesehatan tanggap menangani kendala yang dihadapi pemngguna	2	2,0 %	12	12,0 %	34	34,0 %	40	40,0 %	12	12,0 %
Komitmen pada pelanggan											
3	BPJS Kesehatan berkomitmen dalam melayani kebutuhan pengguna	0	0,0 %	6	6,0 %	37	37,0 %	41	41,0 %	16	16,0 %
4	BPJS Kesehatan menyediakan layanan yang dibutuhkan	1	1,0 %	4	4,0 %	41	41,0 %	40	40,0 %	14	14,0 %
Kemampuan menjaga hubungan pada pelanggan											
5	BPJS Kesehatan mampu menjaga hubungan dengan baik kepada pengguna	1	1,0 %	6	6,0 %	33	33,0 %	47	47,0 %	13	13,0 %
6	BPJS Kesehatan menyediakan layanan <i>Customer Service / Call Center</i> bagi pengguna	0	0,0 %	5	5,0 %	35	35,0 %	40	40,0 %	20	20,0 %

Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2020

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.10 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban jawaban sangat setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 6 dengan jumlah jawaban sebanyak 20 orang, atau dengan tingkat persentase 20,0% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 2 dengan jumlah jawaban sebanyak 12 orang atau dengan tingkat persentase 12%.

Tabel 4.11

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Satisfaction (X3)

No	Pernyataan Satisfaction	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS

		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kepuasan pelanggan pada pelayanan											
1	Pelayanan BPJS kesehatan sesuai kebutuhan pengguna	0	0%	5	5,0%	38	38,0%	43	43,0%	14	14,0%
2	Pelayanan BPJS Kesehatan mengcover seluruh layanan kebutuhan pengguna	1	1,0%	15	15,0%	36	36,0%	33	33,0%	15	15,0%
Kepuasan pelanggan pada produk											
3	Produk BPJS Kesehatan sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	0%	7	7,0%	36	36,0%	43	43,0%	14	14,0%
4	Produk BPJS Kesehatan mengcover kebutuhan pengguna	1	1,0%	9	9,0%	29	29,0%	44	44,0%	17	17,0%

Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2020

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.11 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban jawaban sangat setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 4 dengan jumlah jawaban sebanyak 17 orang, atau dengan tingkat persentase 17,0% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 1, 2 dengan jumlah jawaban sebanyak 14 orang atau dengan tingkat persentase 14%.

Tabel 4.12

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Attitudinal Loyalty (Y1)

No	Pernyataan Attitudinal Loyalty	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kesetiaan pada produk											

1	Jika harus memilih jasa asuransi kesehatan maka saya memilih layanan asuransi BPJS Kesehatan	2	2,0 %	6	6,0 %	39	39,0 %	34	34,0 %	19	19,0 %
2	Tetap menggunakan jasa layanan asuransi BPJS Kesehatan dalam pengecekan kesehatan	2	2,0 %	3	3,0 %	42	42,0 %	35	35,0 %	18	18,0 %
Melindungi merek atau produk											
3	Memberi tanggapan positif mengenai produk dan layanan BPJS Kesehatan kepada orang lain	0	0%	4	4,0 %	37	37,0 %	43	43,0 %	16	16,0 %
4	Memberikan informasi terbaik mengenai layanan BPJS Kesehatan kepada orang lain	0	0%	5	5,0 %	40	40,0 %	37	37,0 %	18	18,0 %
Kepercayaan terhadap produk											
5	BPJS Kesehatan mampu mengatasi masalah kesehatan pengguna	1	1,0 %	3	3,0 %	41	41,0 %	39	39,0 %	16	16,0 %
6	BPJS Kesehatan menyediakan layanan kesehatan terbaik dibandingkan dengan	0	0%	6	6,0 %	44	44,0 %	36	36,0 %	14	14,0 %

Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2020

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.12 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban jawaban sangat setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 1 dengan jumlah jawaban sebanyak 19 orang, atau dengan tingkat persentase 19,0% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 6 dengan jumlah jawaban sebanyak 14 orang atau dengan tingkat persentase 14,0%.

Tabel 4.13
Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Behavioural Loyalty (Y2)

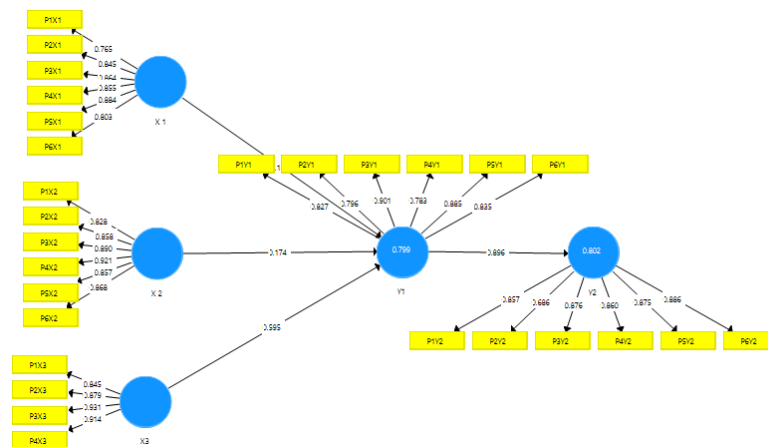
		Jawaban									
Pernyataan		STS		TS		N		S		SS	
No	Behavioural Loyalty	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Merekomendasikan produk											
1	Merekomendasikan layanan BPJS kesehatan kepada orang lain	0	0%	3	3,0 %	44	44,0 %	36	36,0 %	17	17,0 %
2	Melakukan pembayaran iuran premi pada BPJS kesehatan tepat waktu	0	0%	5	5,0 %	32	32,0 %	35	35,0 %	28	28,0 %
Tetap menggunakan produk											
3	Memilih layanan BPJS kesehatan dibandingkan pelayanan umum maupun layanan asuransi lain	0	0%	5	5,0 %	45	45,0 %	34	34,0 %	16	16,0 %
4	Tetap menggunakan layanan BPJS kesehatan walaupun mendapat tawaran lebih dari asuransi kesehatan lain	0	0%	6	6,0 %	44	44,0 %	33	33,0 %	17	17,0 %
Mendorong orang untuk menggunakan produk											
5	Mendorong orang lain untuk menggunakan BPJS kesehatan	0	0%	4	4,0 %	44	44,0 %	34	34,0 %	18	18,0 %
6	Membagikan pengalaman positif mengenai layanan BPJS Kesehatan di perangkat	0	0%	6	6,0 %	37	37,0 %	40	40,0 %	17	17,0 %

Sumber : Hasil data diolah pada tahun 2020

Hasil deskripsi responden pada tabel 4.13 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban jawaban sangat setuju (SS) terdapat pada pernyataan ke 2 dengan jumlah jawaban sebanyak 28 orang, atau dengan tingkat persentase 28,0% dan yang terkecil yaitu pada pernyataan ke 3 dengan jumlah jawaban sebanyak 16 orang atau dengan tingkat persentase 16%.

4.2 Analisis Data

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) memerlukan 2 tahap untuk melihat Fit Model dari sebuah penelitian (Ghozali, 2006). Adapun tahap – tahap nya sebagai berikut:



Gambar 4.1

*Full Model Structural
Partial Least Square*

4.2.1 Menilai *Outer Model Measurement model*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan smartPLS untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant validity* dan *Composite Reability*, *Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan *Software PLS*. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2006) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai

0,6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini digunakan batas *loading factor* sebesar 0,50.

Tabel 4.14
Outer Loading (Measurement Model)

	Model Awal
	<i>Trust</i>
P1X1	0,765
P2X1	0,845
P3X1	0,864
P4X1	0,855
P5X1	0,884
P6X1	0,803

Sumber : Pengolahan data dengan PLS 2020

Tabel 4.15 (Lanjutan)
Outer Loadingsn(measurement Model)

	Model Awal
	<i>Commitment</i>
P1X2	0,828
P2X2	0,858
P3X2	0,890
P4X2	0,921
P5X2	0,857
P6X2	0,868

Sumber : Pengolahan data dengan PLS 2020

Tabel 4.16(Lanjutan)

Outer Loadings (measurement Model)

	Model Awal
	<i>Satisfaction</i>
P1X3	0,845
P2X3	0,879
P3X3	0,931
P4X3	0,914

Sumber : Pengolahan data dengan PLS 2020

Tabel 4.17 (lanjutan)***Outer Loadings (measurement Model)***

	Model Awal
	<i>Attitudinal Loyalty</i>
P1Y1	0,827
P2Y1	0,796
P3Y1	0,901
P4Y1	0,783
P5Y1	0,885
P6Y1	0,835

Sumber : Pengolahan data dengan PLS 2020

Tabel 4.18 (lanjutan)***Outer Loadings (measurement Model)***

	Model Awal
	<i>Behavioural Loyalty</i>
P1Y1	0,857
P2Y2	0,686
P3Y3	0,876
P4Y4	0,875

P5Y5	0,886
-------------	--------------

Sumber : Pengolahan data dengan PLS 2020

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada table outer loading. Nilai outer atau korelasi antara konstruk dengan variable menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai di atas 0,50 dan memenuhi *convergen validity*. Sehingga konstruk untuk semua variabel tidak menggunakan eliminasi model.

4.2.2 Mengevaluasi *Average Variance Extracted* (AVE)

Kriteria *validity* dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya *Composite Reliability* dan AVE untuk seluruh variabel di atas 0,5. Berikut hasil evaluasi nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada penelitian ini:

Tabel 4.19

Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Trust</i>	0.701
<i>Commitment</i>	0.758
<i>Satisfaction</i>	0.797
<i>Attitudinal Loyalty</i>	0.704
<i>Behavioural Loyalty</i>	0.711

Sumber : Pengolahan data dengan PLS 2020

Berdasarkan table 4.19 *Average Variance Extracted* dapat

disimpulkan nilai AVE di atas 0,5 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variable *eksogen Trust, Commitment, Sattisfaction*, variable *intervening Attitudinal Loyalty*, dan variable *endogen Behavioural Loyalty* telah memiliki discriminant validity yang baik.

4.2.3 Mengevaluasi Composite Reability

Uji reabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reability* dari blok dimensi yang mengukur konstruk. Hasil *Composite Reability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0,7. Artinya data yang diperoleh *reliable*, berikut adalah nilai *Composite Reability* pada Output :

Tabel 4.20

Composite Reability

	Composite Reability	Kesimpulan
<i>Trust</i>	0,933	Reabiable
<i>Commitment</i>	0,949	Reabiable
<i>Satisfaction</i>	0,940	Reabiable
<i>Attitudinal Loyalty</i>	0,934	Reabiable
<i>Behavioural Loyalty</i>	0,936	Reabiable

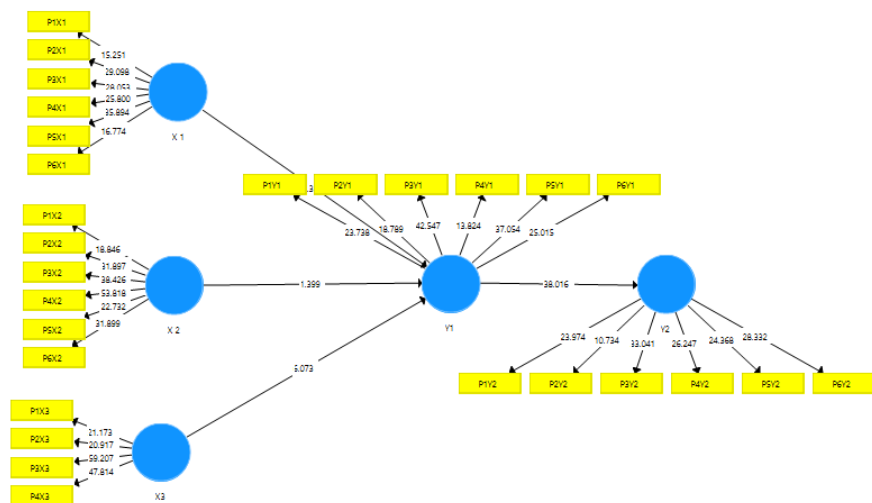
Sumber : Output Smart PLS Report

Dari tabel 4.20 *Composite Reability* dapat dilihat setiap konstruk atau variable tersebut memiliki nilai *Composite Reability* di atas 0,7 yang menandakan bahwa Interval *Consistency* dari variable eksogen *Trust, Commitment, Satisfaction*, variable *intervening Attitudinal Loyalty* dan

endogen *Behavioural Loyalty* memiliki reabilitas yang baik.

4.2.4 Pengujian Model Struktural (*inner model*)

Pengujian Model Struktural (*inner model*) secara statistik dilakukan untuk melihat setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Menguji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini dilakukan metode bootstrap terhadap sampel. Pengujian dengan bootstrap juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan bootstrapping dari analisis PLS adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2
Hasil Bootstrapping Model

4.2.5 Nilai R-square

Pengujian *inner model* atau model structural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model skruktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai melihat *R-square* untuk setiap variable laten dependen. Table 4.21 merupakan hasil setimasi *R-square* dengan menggunakan SmartPLS.

Tabel 4.21

Nilai R-Square

Variabel	R-Square
<i>Attitudinal Loyalty</i>	0,799
<i>Behavioural Loyalty</i>	0,802

Sumber : Pengolahan data dengan PLS, 2020

Tabel 4.21 Nilai R-Square menunjukkan nilai *R-Square* untuk variabel eksogen yaitu *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction*, terhadap *Attitudinal Loyalty* diperoleh sebesar 0.799. Hasil ini menunjukkan bahwa Variabel *Attitudinal Loyalty* dipengaruhi oleh *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction* sebesar 0,799 atau 79,9% sisanya 0.201 atau 20,1% di pengaruhi variabel lain. Untuk variabel *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction*, *Attitudinal Loyalty* terhadap *Behavioural Loyalty* diperoleh sebesar 0.802. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Behavioural Loyalty* dipengaruhi oleh variabel *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction Attitudinal Loyalty* sebesar 0,802 atau 80,2% sisanya 0,198 atau 19,8% dipengaruhi oleh variable lain .

4.2.6 Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Tabel 4.8 memberikan *Path Coefficients* memberikan *output estimasi* untuk pengujian model structural. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan taraf nyata 5 % atau Alpha (0.05) berikut hasil uji *Path Coefficients* dalam penelitian ini :

Tabel 4.22
Path Coefficients

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X 1->Y1	0,168	1.359	0,175
X 2-> Y1	0,174	1.399	0,162
X3 -> Y1	0,595	6.073	0,000
Y1-> Y2	0,896	38.016	0,000

Sumber : Pengolahan data dengan PLS 2020

4.2.7 Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh *Trust* terhadap *Attitudinal loyalty* peserta BPJS Kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri)

H0 : Tidak ada pengaruh *Trust* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BJPS kesehatan kepesertaan mandiri

H1 : Ada Pengaruh *Trust* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BJPS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri

Kriteria :

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika $P\text{-Value} > \text{Alpha} (0.05)$ maka H_0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis pertama pengaruh variabel *Trust* terhadap *Attitudinal Loyalty* didapatkan nilai koefisien jalur P Value sebesar 0.175. Jika nilai P value dibandingkan dengan nilai $\text{Alpha} (0.05)$ hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P Value lebih besar dari nilai $\text{Alpha} (0,05)$. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta pengguna bpjs kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri.

4.2.8 Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh *Commitment* terhadap *Attitudinal loyalty* peserta BPJS Kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri)

H_0 : Tidak ada pengaruh *Commitment* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BJPS kesehatan kepesertaan mandiri

H_1 : Ada Pengaruh *Commitment* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BJPS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri.

Kriteria :

Jika $P\text{-Value} < \text{Alpha} (0,05)$ maka H_0 di Tolak

Jika $P\text{-Value} > \text{Alpha} (0.05)$ maka H_0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis kedua pengaruh variabel *Commitment* terhadap *Attitudinal Loyalty* didapatkan nilai koefisien jalur P Value sebesar 0.162. Jika nilai P value dibandingkan dengan nilai $\text{Alpha} (0.05)$ hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P Value lebih besar dari nilai $\text{Alpha} (0,05)$. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel *Commitment* tidak

berpengaruh terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta pengguna bpjs kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri

4.2.9 Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh *Satisfaction* terhadap *Attitudinal loyalty* peserta BPJS Kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri))

H0 : Tidak ada pengaruh *Satisfaction* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri

H1 : Ada Pengaruh *Satisfaction* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri

Kriteria :

Jika $P\text{-Value} < \text{Alpha} (0,05)$ maka H0 di Tolak

Jika $P\text{-Value} > \text{Alpha} (0,05)$ maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis ketiga pengaruh variabel *Satisfaction* terhadap *Attitudinal Loyalty* didapatkan nilai koefisien jalur P Value sebesar 0.000. Jika nilai P value dibandingkan dengan nilai Alpha (0.05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P Value lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta pengguna bpjs kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri

4.2.10 Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh *Attitudinal loyalty* terhadap *Behavioral Loyalty* peserta BPJS Kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri)

H0 : Tidak ada pengaruh *Attitudinal Loyalty* terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BJPS kesehatan kepesertaan mandiri

H1 : Ada Pengaruh *Attitudinal Loyalty* terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BJPS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri

Kriteria :

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Hasil pengujian hipotesis keempat pengaruh variabel *Attitudinal Loyalty* terhadap *Behavioural Loyalty* didapatkan nilai koefisien jalur P Value sebesar 0.000. Jika nilai P value dibandingkan dengan nilai Alpha (0.05) hal tersebut menunjukkan bahwa nilai P Value lebih kecil dari nilai Alpha (0,05). Dengan demikina hasil penguji hipotesis menyatakan bahwa variable *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta pengguna bpjs kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri .

4.2.11 Pengujian Hipotesis 5 (Pengaruh *Trust, Commitment, Satisfaction terhadap terhadap Behavioral Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri melalui *Attitudinal loyalty* sebagai variable interveningnya)

H0 : Tidak ada pengaruh *Trust, Commitment, Satisfaction* terhadap *Behavioral Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri melalui *Attitudinal loyalty* sebagai variable intervening

H1 : Ada pengaruh pengaruh *Trust, Commitment, Satisfaction* terhadap *Behavioral Loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia

kepesertaan mandiri melalui *Attitudinal loyalty* sebagai variable intervening

Kriteria :

Jika P-Value < Alpha (0,05) maka H0 di Tolak

Jika P-Value > Alpha (0.05) maka H0 di Terima

Pengujian hipotesis ini menggunakan variabel intervening untuk melihat pengaruh variabel independen menggunakan terhadap variabel dependen melalui variabel intervening sebagai berikut :

Tabel 4.23
Efek Tidak Langsung Sfesifik

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X 1->Y1->Y2	0,150	1.348	0.178
X 2-> Y1->Y2	0,156	1.389	0.165
X3 -> Y1->Y2	0,533	5.982	0.000

Sumber : Pengolahan Data dengan PLS 2020

Berdasarkan hasil perhitungan nilai efek tidak langsung spesifik variable *Trust* (X1)-> *Attitudinal Loyalty* (Y1)-> *Behavioural Loyalty* (Y2) sebesar 0.178, nilai tersebut diatas alpha (0,05) yang berarti bahwa *Attitudinal Loyalty* bukan variable intervening antara *Trust* terhadap *Behavioural Loyalty*. Perhitungan nilai efek tidak langsung spesifik variable *Commitment* (X2)-> *Attitudinal Loyalt* (Y1)-> *Behavioural Loyalty* (Y2) sebesar 0.165, nilai tersebut diatas alpha (0,05) yang berarti bahwa *Attitudinal Loyalty* bukan variable intervening antara *Commitment* terhadap *Behavioural Loyalty*. Perhitungan nilai efek tidak langsung spesifik variable

Satisfaction (X3)-> *Attitudinal Loyalty* (Y1)-> *Behavioural Loyalty* (Y2) sebesar 0.000 nilai tersebut di bawah alpha (0.05) yang berarti *Attitudinal Loyalty* adalah variable intervening antara *Satisfaction* terhadap *Behavioural Loyalty*.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh *Trust* terhadap *Attitudinal Loyalty*

Asuransi kesehatan merupakan salah satu jasa layanan asuransi yang banyak di gunakan oleh masyarakat dengan tingkat mobilitas tinggi guna mengcover kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan asuransi kesehatan yang memberikan jaminan Kesehatan Nasional bagi masyarakat Indonesia. Berdasarkan data yang di peroleh dari (<https://bisnis.tempo.com>) terjadi penunggakan iuran premi sebesar 16 juta peserta dari total 32 juta peserta mandiri saat ini. Baru 50% yang membayar iuran premi sedangkan sisanya hanya mendaftar saat sakit, setelah mendapatkan layanan kesehatan tidak membayar premi lagi. Tingginya tunggakan kepersertaan mengindikasikan ketidakpercayaan yang berdampak kepada sikap tidak loyalnya peserta terhadap BPJS Kesehatan dalam membayar premi yang wajib di bayarkan.

Menurut Jafar, Farida (2002) pengertian kepercayaan (*trust*) yaitu suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. *Trust* merupakan keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra tukarnya. Berdasarkan teori tersebut mengindikasikan adanya hubungan antara *trust* dengan sikap konsumen terkait dengan sebuah produk. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menguji pengaruh *Trust* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BPJS

Kesehatan kepesertaan mandiri menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh *Trust* terhadap *Attitudinal Loyalty*. Hal tersebut menunjukkan bahwa tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri mencapai 50% yang mengindikasikan sikap konsumen yang negative atau *Attitudinal Loyalty* peserta yang dipengaruhi oleh *Trust* peserta BPJS Kesehatan Kepesertaan mandiri tidak terbukti. Tunggakan peserta BPJS Kesehatan Kepesertaan mandiri mencapai 50 % tersebut di indikasi oleh faktor lain yang menjadi penyebab tunggakan pembayaran.

Tidak berpengaruhnya *Trust* terhadap *Attitudinal Loyalty* juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ilyoo B.Hong, Hwihyung Cho (2011) yang menyatakan bahwa *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Attitudinal Loyalty*.

4.3.2 Pengaruh *Commitment* terhadap *Attitudinal Loyalty*

Jasa layanan asuransi kesehatan saat ini banyak di gunakan oleh masyarakat di Indonesia. Masyarakat menggunakan jasa layanan kesehatan untuk melindungi kesehatan dari hal-hal yang tidak diinginkan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah salah satu jasa layanan yang di kelola pemerintah sebagai pelindung kesehatan pada masyarakat. Menurut berita harian yang ambil dari (<https://bisnis.tempo.com>) tercatat bahwa tingginya tingkat tunggakan iuran premi peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri yang mencapai 16 juta peserta dari total 32 juta peserta mandiri saat ini. Peserta mandiri yang membayar secara rutin iuran premi baru 50% dan 50% peserta lagi hanya mendaftar saat sakit saja dan setelah mendapatkan layanan tidak membayar iuran premi lagi. Hal tersebut menunjukan bahwa tidak ada sikap loyal pada peserta BPJS kesehatan untuk rutin atau kurangnya

berkomitmen peserta BPJS Kesehatan mandiri dalam melakukan pembayaran.

Tjiptono (2008) mengungkapkan definisi *commitment* adalah hasrat atau keinginan kuat untuk mempertahankan dan melanjutkan relasi yang dipandang penting dan bernilai jangka panjang. *Commitment* adalah suatu keadaan dimana seorang membuat perjanjian (keterikatan) baik kepada diri sendiri atau kepada orang lain yang menimbulkan tindakan atau perilaku loyal terhadap perusahaan. Teori diatas menunjukkan adanya hubungan antara *commitment* dengan sikap konsumen pada sebuah produk. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menguji pengaruh *Commitment* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh *commitment* terhadap *Attitudinal Loyalty*. Hal tersebut menunjukkan bahwa tunggakan premi sebesar 50% kepesertaan mandiri yang menunjukkan sikap loyal (*Attitudinal Loyalty*) yang negative yang diindikasikan dipengaruhi oleh komitmen (*Commitment*) yang tidak baik peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri menunjukkan hasil tidak berpengaruh dan tunggakan pembayaran yang terjadi mencapai 50% diindikasikan adanya faktor lain.

Tidak berpengaruhnya *Commitment* terhadap *Attitudinal Loyalty* juga didukung oleh penelitian oleh Sonia Kataria et al (2019) yang menyatakan bahwa *Commitment* tidak menjadi penentu *Attitudinal Loyalty* pada peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri.

4.3.3 Pengaruh *Satisfaction* terhadap *Attitudinal Loyalty*

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan lembaga hukum milik pemerintah yang disediakan untuk memfasilitasi masyarakat pada masalah kesehatan yang di alami oleh masyarakat di Indonesia. Data yang di peroleh dari (<https://bisnis.tempo.com>) peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri saat ini mencapai 32 juta peserta dengan jumlah tersebut terjadi masalah yang cukup besar dimana terjadi penunggakan iuran premi sebesar 16 juta peserta mandiri. Sekitar 50% yang baru membayarkan iuran premi, sedangkan 50% peserta tidak rutin dalam membayar iuran premi mereka hanya mendaftar saat sakit dan setelah mendapat layanan oleh rumah sakit mereka tidak membayar iuran premi lagi. Fenomena tersebut mengindikasikan ketidakpuasan peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri yang berdampak kepada sikap loyal (*Attitudinal Loyalty*) pada BPJS Kesehatan.

Menurut Spreng et al. (dikutip oleh Kusmayadi 2007) menyatakan bahwa *satisfaction* adalah perasaan puas pelanggan timbul ketika pelanggan membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka. *Satisfaction* merupakan hal yang timbul dari dalam diri pelanggan yang mencerminkan rasa puas atau tidak puas pelanggan tersebut. Berdasarkan teori tersebut menggambarkan bahwa adanya hubungan antara *Satisfaction* dengan sikap konsumen terkait dengan sebuah produk. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menguji pengaruh *Satisfaction* terhadap *Attitudinal Loyalty* peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri menunjukkan hasil adanya pengaruh terhadap *Attitudinal Loyalty*. Hal tersebut menunjukkan bahwa tunggakan iuran premi yang di bayarkan oleh peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri mencapai 50% yang

menggambarkan sikap konsumen negative yang timbul atas ketidakpuasan (*Satisfaction*) yang terjadi. Ketidakpuasan terjadi timbul akibat dari pelayanan yang kurang memuaskan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri sehingga berdampak kepada sikap loyal yang negative yang menyebabkan tunggakan pembayaran.

Hal ini didukung dengan penelitian yang di lakukan oleh Aobakwe Ledikwe et all (2018) yang menyatakan bahwa *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Attitudinal Loyalty* pada peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri.

4.3.4 Pengaruh *Attitudinal Loyalty* terhadap *Behavioural Loyalty*

Pemerintah Indonesia membentuk jasa layanan asuransi kesehatan untuk membantu menyelesaikan masalah kesehatan yang di alami masyarakat di Indosenisa. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah jasa asuransisi kesehatan yang di bentuk oleh pemerintah dan bertanggung jawab langsung kepada pemerintah. Jasa layanan kesehatan tersebut di bentuk untuk membatu masyarakat melakukan pemeriksaan kesehatan baik secara rutin atau ketika sakit. Menurut berita harian yang di akses melalui (<https://bisnis.tempo.com>) yang menginformasikan bahwa peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri mencapai 32 juta peserta tetapi mengalami penunggakan iuran premi sebesar 16 juta peserta sedangkan sisanya tidak rutin membayar iuran premi. Sisa peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri jika dipesentasikan sebesar 50% hanya mendaftar saat sakit saja dan setelah mendapatkan layanan tidak membayar iuran premi lagi. Ini berarti bahwa adanya sikap tidak loyal peserta BPJS kesehatan dalam membayar iuran premi.

Day (1961) dalam Liezl-Marie Kruger, et al (2013) berpendapat bahwa *Attitudinal loyalty* berkomitmen untuk merek atau perusahaan dan mereka melakukan pembelian berulang berdasarkan disposisi internal yang kuat. *Attitudinal Loyalty* merupakan sikap yang timbul saat hubungan pelanggan dan perusahaan sudah terjalin dengan baik. Berdasarkan teori di atas tersebut yang menyatakan adanya hubungan antara *Attitudinal Loyalty* dengan *Behavioural Loyalty* Konsumen terhadap sebuah produk. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menguji pengaruh *Attitudinal Loyalty* terhadap *Behavioural Loyalty* peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri menunjukkan hasil adanya pengaruh *Attitudinal Loyalty* terhadap *Behavioural Loyalty*. Hasil pengujian hipotesis Hal tersebut menunjukkan bahwa tunggakan mengindikasikan bahwa tunggakan iuran premi pada peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri yang mencapai 50% tersebut yang menunjukkan perilaku loyalitas *Behavioral Loyalty* negative yang berdampak dari tindakan sikap loyalitas (*Attitudinal Loyalty*) yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan kepesertaan mandiri

Penelitian yang di lakukan oleh Aobakwe Ledikwe et all (2018) yang menyatakan bahwa *Attitudinal Loyalty* berpengaruh terhadap *Behavioural Loyalty* pada peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri.

4.3.5 Pengaruh *Trust, Commitment, Satisfaction* terhadap *Behavioural Loyalty* dan *Attitudinal Loyalty* sebagai variable intervening

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai efek tidak langsung spesifik menunjukkan *Attitudinal Loyalty* (Y1) bukan sebagai variable intervening antara *Trust* (X1) terhadap *Behavioural Loyalty* (Y2). Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai efek tidak langsung spesifik menunjukkan bahwa *Attitudinal Loyalty* (Y1) bukan sebagai variable intervening antara *Commitment* (X2) terhadap *Behavioural Loyalty* (Y2). Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai efek tidak langsung spesifik menunjukkan bahwa *Attitudinal Loyalty* (Y1) adalah variable intervening antara *Satisfaction* (X3) terhadap *Behavioural Loyalty* (Y2). Hasil pengujian tersebut menyatakan bahwa *Attitudinal Loyalty* bukan merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara langsung antara variabel *Trust* dan *Commitment* terhadap *Behavioural Loyalty*. Namun hasil pengujian menunjukkan bahwa sikap loyal (*Attitudinal loyalty*) akan berdampak secara tidak langsung diantara variabel *Satisfaction* terhadap *Behavioural Loyalty*.

Tingginya tingkat tunggakan pembayaran peserta BPJS Kesehatan kepersertaan mandiri yang mencapai 50% yang menunjukkan perilaku loyalitas (*Behavioral Loyalty*) yang negative dipengaruhi oleh secara tidak langsung oleh sikap loyal (*Attitudinal Loyalty*) negative dampak dari ketidakpuasan (*Satisfaction*) yang sering muncul akibat dari keluhan keluhan dari pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan kepersertaan mandiri.