

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1 Latar Belakang .....	13
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kajian Induktif.....	6
2.2 Landasan Teori .....	7
2.3 Karakteristik Jasa.....	7
2.4 Kualitas Pelayanan.....	8
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	9
2.5 Kepuasan pelanggan .....	10
2.6 Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan .....	10
2.7 BPJS.....	11
2.7.1 Pengertian BPJS .....	11
2.8 Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	13
2.8.1 Kuisioner.....	13
2.8.2 Sampel.....	14
2.9 Importance and Performance Rating Analysis (IPA) .....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	19
3.1 Tempat dan Objek Penelitian.....	19
3.2 Data yang diperlukan .....	19
3.3 Kerangka Penelitian.....	20
3.4 Metode Pengumpulan data.....	21
3.5 Pengolahan data .....	21
3.5.1 Uji Kecukupan Data .....	21
3.5.2 Uji Validitas .....	22

3.5.3	Uji Reliabilitas .....	22
3.6	Importance and Performance Rating Analysis (IPA) .....	23
3.6.1	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	23
3.7	Kesimpulan dan Saran .....	25
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>		<b>26</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	26
4.1.1	Profil Perusahaan .....	26
4.2	Pengolahan Data .....	27
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	27
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
4.2.3	Important Performance Analysis (IPA) .....	33
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
5.1	Analisis Data Hasil Kuesioner.....	38
5.1.1	Pengujian Kecukupan Data.....	38
5.1.2	Pengujian Validasi .....	38
5.1.3	Pengujian Reliabilitas.....	38
5.1.4	Importance Performance Analysis (IPA).....	39
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>46</b>
6.1	Kesimpulan .....	46
6.2	Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>47</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 <b>Diagram Kartesius</b> .....	15
Gambar 3.1 <b>Diagram Alir Kerangka Penelitian</b> .....	20
Gambar 3.2 <b>Diagram Kartesius</b> .....	24
Gambar 4.1 <b>Diagram Kartesius</b> .....	37
Gambar 5.1 <b>Diagram Kartesius</b> .....	39



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	29
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
<b>Tabel 4.5</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	30
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	31
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan .....	31
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	32
<b>Tabel 4.9</b> Tingkat Kesesuaian .....	33
<b>Tabel 4.10</b> Keputusan <i>Hold and Action</i> .....	35
<b>Tabel 5.1</b> Pernyataan Yang Menempati Kuadran I.....	40
<b>Tabel 5.2</b> Pernyataan Yang Menempati Kuadran II.....	41
<b>Tabel 5.3</b> .....	43

