

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Batasan Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
2.1. <i>Service Quality</i> .....	10
2.1.1. Pengertian <i>Quality</i> .....	10
2.1.2. Pengertian <i>Service</i> .....	10
2.1.3. <i>Service Quality</i> .....	11
2.2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	16
2.2.1. Pengertian <i>Satisfaction</i> .....	16
2.2.2. Pengertian <i>Customer</i> .....	17
2.2.3. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> .....	18
2.2.4. Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	18
2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
<b>BAB III</b> .....	<b>21</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	21
3.2. Kerangka Analisis .....	21
3.3. Populasi dan Sampel .....	22

3.4.	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.5.	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6.	Tahapan Penelitian .....	33
3.7.	Uji Instrumen dan Analisis Data.....	34
<b>BAB IV</b>	.....	35
4.1.	Sejarah Perusahaan .....	35
4.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	36
4.3.	Filosofi BPJS Ketenagakerjaan.....	37
4.4.	Nilai Budaya Perusahaan.....	37
4.5.	Struktur Organisasi .....	38
<b>BAB V</b>	.....	40
5.1.	Dekripsi Hasil Penelitian .....	40
5.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
5.3.	Model SERVQUAL.....	44
5.3.1	Rekapitulasi Model SERVQUAL .....	44
5.3.2	Atribut Prioritas .....	50
5.4.	<i>Customer Satisfaction</i> .....	53
<b>BAB VI</b>	.....	55
6.1.	Rancangan Program Dimensi <i>Empathy</i> .....	56
6.2.	Rancangan Program Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	60
6.3.	Rancangan Program Dimensi <i>Assurance</i> .....	64
<b>BAB VII</b>	.....	67
7.1.	Kesimpulan.....	67
7.2.	Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	70

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Dimensi Model SERVQUAL .....	25
<b>Tabel 3.2</b> Atribut Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	27
<b>Tabel 3.3</b> Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	30
<b>Tabel 3.4</b> Data Wawancara Penelitian .....	31
<b>Tabel 5.1</b> Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
<b>Tabel 5.2</b> Rekapitulasi Hasil Kuisisioner SERVQUAL .....	45
<b>Tabel 5.3</b> Klasifikasi Atribut berdasarkan Gap SERVQUAL .....	48
<b>Tabel 5.4</b> Penilaian Manajemen terhadap Dimensi SERVQUAL.....	51
<b>Tabel 5.5</b> Atribut Prioritas Improvement.....	52
<b>Tabel 6.1</b> Atribut Prioritas Dimensi Empathy.....	56
<b>Tabel 6.2</b> Penilaian Sikap CSO .....	59
<b>Tabel 6.3</b> Atribut Prioritas Dimensi Responsiveness .....	61
<b>Tabel 6.4</b> Poin Penilaian Sikap Satpam.....	63
<b>Tabel 6.5</b> Atribut Prioritas Dimensi Assurance.....	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Grafik Jumlah Klaim JHT Tahun 2015 s.d 2016 .....	3
<b>Gambar 1.2</b> Grafik Indeks Ketidakpuasan Peserta Tahun 2015 s.d 2016 .....	4
<b>Gambar 2.1</b> Gap Pada Penyampaian Layanan Menurut Parasuraman et al. (1985).....	16
<b>Gambar 3.1</b> Merancang Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Layanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karawang.....	22
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan .....	38
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan .....	39
<b>Gambar 5.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	41
<b>Gambar 5.2</b> Usia Responden .....	41
<b>Gambar 5.3</b> Grafik Gap SERVQUAL.....	47
<b>Gambar 5.4</b> Hasil Pengukuran Regresi Dimensi SERVQUAL .....	50
<b>Gambar 5.5</b> Hasil Pengukuran Customer Satisfaction Variables .....	53
<b>Gambar 6.1</b> Alur Rancangan Sistem Antrian .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Kuisisioner Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 2. Kuisisioner Customer Satisfaction .....</b>	<b>74</b>
<b>Lampiran 3. Form Tinjauan Manajemen .....</b>	<b>75</b>