

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Bagi BPJS Ketenagakerjaan	3
1.4.2 Manfaat Bagi Politekkes Kemenkes Malang	3
1.4.3 Manfaat Bagi Penulis	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Kepuasan Peserta Bpjamsostek.....	5
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan	5
2.1.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi	6
2.1.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Peserta	7
2.1.1.4 Dimensi Kepuasan Peserta.....	8
2.1.2 BPJS Ketenagakerjaan.....	9
2.1.2.1 Pengertian BPJS Ketenagakerjaan.....	9
2.1.2.2 Program BPJS Ketenagakerjaan.....	9
2.1.2.3 Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.....	10
2.1.3 Aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>).....	12

2.1.3.1	Pengertian JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>).....	12
2.1.3.2	Fitur-Fitur Aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>)	12
2.1.4.3	Manfaat Aplikasi JMO (<i>Jamsostek Mobile</i>).....	15
2.2	Kerangka Konsep Penelitian	16
BAB 3	METODE PENELITIAN	17
3.1	Rancangan Penelitian	17
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.2.1	Populasi	17
3.2.2	Sampel	17
3.2.3	Teknik Sampling	18
3.3	Variabel Penelitian	19
3.4	Instrumen Penelitian.....	19
3.5	Definisi Operasional.....	20
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.4.1	Lokasi Penelitian	24
3.4.2	Waktu Penelitian	24
3.7	Pengumpulan Data	24
3.8	Penyajian Data.....	25
3.9	Teknik Pengolahan Data	25
3.10	Etika Penelitian	26
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	28
4.2	Gambaran Umum Responden	28
4.3	Hasil Penelitian	29
4.4	Pembahasan.....	34
4.5	Keterbasan Penelitian.....	37
BAB 5	PENUTUP	38
5.1	Kesimpulan.....	38
5.2	Saran.....	38
	DAFTAR PUSTAKA	39
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2.1 Fitur- Fitur Aplikasi JMO.....	12
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional	20
Tabel 4.1 Ditribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin	28
Tabel 4.2 Ditribusi Frekuensi responden berdasarkan usia	29
Tabel 4.3 Ditribusi Frekuensi responden berdasarkan aspek kepuasan kualitas sistem (System Quality).....	30
Tabel 4.4 Ditribusi Frekuensi responden berdasarkan aspek kepuasan kualitas sistem (System Quality).....	31
Tabel 4.5 Ditribusi Frekuensi responden berdasarkan aspek kepuasan Kualitas Informasi (Information Quality)	31
Tabel 4.6 Ditribusi Frekuensi responden berdasarkan aspek kepuasan Kualitas Informasi (Information Quality)	32
Tabel 4.7 Ditribusi Frekuensi responden berdasarkan aspek kepuasan Kualitas Layanan (Service Quality).....	33
Tabel 4.8 Ditribusi Frekuensi responden berdasarkan aspek kepuasan Kualitas Layanan (Service Quality).....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	41
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian	42
Lampiran 3. Lembar Pernyataan Persetujuan Partisipan	43
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	44
Lampiran 5. Tabulasi Data	46
Lampiran 6. Data Hasil SPSS	47
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	52