

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.i
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
BAB I.....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4. Manfaat	6
1.4.1 Manfaat Teoristis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Offline di BPJS Kesehatan	8
2.2 Tinjauan Umum Tetntang Kepesertaan BPJS Kesehatan	9
2.2.1 Peserta BPJS Kesehatan.....	9
2.2.2 Anggota Keluarga Yang Ditanggung.....	10
2.3 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Hak Peserta BPJS Kesehatan.....	11

2.3.2	Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan.....	12
2.4	Tinjauan Umum Tentang Kepuasan.....	12
2.4.1	Dimensi Kepuasan.....	13
2.4.2	Pengukuran Kepuasan.....	13
2.5	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	14
2.6	Kerangka Konsep.....	16
BAB III.....		17
METODE PENELITIAN.....		17
3.1	Jenis Penelitian	17
3.2	Lokasi Dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
3.3.1	Populasi.....	17
3.3.2	Sampel.....	18
3.3.3	Besar Sampel.....	19
3.4	Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.

3.5	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Definisi Operasional	20
3.7	Pengumpulan Data.....	23
	3.7.1 Data Primer.....	23
	3.7.2 Data Sekunder.....	23
3.8	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9	Cara Pengolahan Data.....	24
3.10	Etika Penelitian.....	27
BAB IV		28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	33
	4.2.1 Karakteristik Responden	33
	4.2.2 Gambaran Kepuasan Pelayanan di BPJS Kesehatan ..	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	4.3.1 Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
	4.3.2 Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.
	4.3.3 Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) ...	38
	4.3.4 Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>).....	Error! Bookmark not defined.
	4.3.5 Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Empati (<i>Emphaty</i>).....	40
4.4	Keterbatasan Penelitian.....	40
BAB V.....		41
PENUTUP.....		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42

LAMPIRAN	45
Lampiran 1. Kuesioner	45
Lampiran 2. Jadwal Kegiatan Penelitian	48
Lampiran 3. Pernyataan Persetujuan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Permohonan Menjadi Responden.....	50
Lampiran 5. Hasil Data Tabulasi	51
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian.....	59
Lampiran 8 Foto Dokumentasi.....	60