

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b>	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>5</b>
2.1 Konsep Teori.....	<b>5</b>
2.1.1 Kepuasan.....	<b>5</b>
2.1.1.1 Definisi Kepuasan .....	<b>5</b>
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan .....	<b>5</b>
2.1.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan .....	<b>6</b>
2.1.2 BPJS Ketenagakerjaan .....	<b>7</b>
2.1.2.1 Program-program BPJS Ketenagakerjaan .....	<b>8</b>
2.1.3 Aplikasi JMO .....	<b>9</b>

2.1.3.1 Fitur-fitur aplikasi JMO: .....	9
2.2 Kerangka Konsep.....	10
<b>BAB III</b>	<b>11</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>11</b>
3.1 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.2 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.2.1 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.2.2 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.2.3 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.3 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.4 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.5 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.6 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.7 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.7.2 Waktu Penelitian .....	17
3.8 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.9 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.10 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.11 <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>BAB IV</b>	<b>21</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>21</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	21
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	21
4.1.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	24
4.1.3 Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Malang.....	26
4.2 Pembahasan .....	28
4.2.1 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Tangible</i> .....	28
4.2.2 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Empathy</i> .....	28
4.2.3 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i> .....	29
4.2.4 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> .....	29
4.2.5 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> .....	30

<b>BAB V</b>	31
<b>PENUTUP</b>	31
5.1 Kesimpulan .....	31
5.2 Saran .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	33
<b>LAMPIRAN</b> .....	36