

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 .....	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 .....	4
1.4.1.    Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2.    Manfaat Praktis .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1.    Landasan Teori.....	5
2.1.1.    BPJS Ketenagakerjaan .....	5
2.1.2.    Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).....	12
2.1.3.    Kepuasan .....	13
2.1.4.    Penelitian Sebelumnya .....	15
2.1.5. <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> .....	16
2.2.    Kerangka Konsep.....	18
BAB III .....	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1.    Rancangan Penelitian.....	19
3.2.    Populasi dan Sampel.....	19
3.3.    Variabel Penelitian.....	20
3.4.    Definisi Operasional .....	20

3.5.	Instrumen Penelitian .....	30
3.6.	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.7.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.8.	Analisis Data .....	31
3.9.	Penyajian Data .....	31
3.10.	Etika Penelitian .....	31
BAB IV .....		33
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1.	Hasil Penelitian .....	33
4.1.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	33
4.1.2.	Gambaran Umum Responden .....	34
4.1.3.	Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	35
4.2.	Pembahasan.....	53
4.2.1.	Kepuasan Peserta Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	53
4.2.2.	Kepuasan Peserta Berdasarkan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	54
4.2.3.	Kepuasan Peserta Berdasarkan Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	54
4.2.4.	Kepuasan Peserta Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	54
4.2.5.	Kepuasan Peserta Berdasarkan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	54
4.2.6.	Kepuasan Peserta Berdasarkan Customer Satisfaction Indeks ( <i>CSI</i> ).....	55
BAB V .....		56
KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1.	Kesimpulan .....	56
5.2.	Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....		57
LAMPIRAN.....		60
	<i>Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian</i> .....	60
	<i>Lampiran 2. Lembar Kuesioner</i> .....	61
	<i>Lampiran 3. Lembar inform consent</i> .....	66
	<i>Lampiran 4. Lembar Rekapitulasi Data</i> .....	67
	<i>Lampiran 5. Dokumentasi</i> .....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Konsep

Gambar 4.1. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Batu

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1. Kriteria CSI
- Tabel 3.1. Definisi Operasional
- Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Alamat Responden
- Tabel 4.2. Data program yang diikuti responden
- Tabel 4.3. distribusi frekuensi dimensi *tangibles* tingkat kepentingan
- Tabel 4.4. Distribusi frekuensi dimensi *reliability* tingkat kepentingan
- Tabel 4.5. Distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* tingkat kepentingan
- Tabel 4.6. Distribusi frekuensi dimensi *empathy* tingkat kepentingan
- Tabel 4.7. Distribusi frekuensi dimensi *assurance* tingkat kepentingan
- Tabel 4.8. Distribusi frekuensi *user satisfaction* tingkat kepentingan
- Tabel 4.9. Rekapitulasi perhitungan persentase tingkat kepentingan secara keseluruhan
- Tabel 4.10. Distribusi frekuensi dimensi *tangibles* tingkat kepuasan
- Tabel 4.11. Distribusi frekuensi dimensi *reliability* tingkat kepuasan
- Tabel 4.12. Distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* tingkat kepuasan
- Tabel 4.13. Distribusi frekuensi dimensi *empathy* tingkat kepuasan
- Tabel 4.14. Distribusi frekuensi dimensi *assurance* tingkat kepuasan
- Tabel 4.15. Distribusi frekuensi *user satisfaction* tingkat kepuasan
- Tabel 4.16. Rekapitulasi perhitungan persentase tingkat kepuasan secara keseluruhan
- Tabel 4.17. Kriteria *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)
- Tabel 4.18. Hasil perhitungan MIS dan MSS
- Tabel 4.19. Hasil perhitungan *Weight Factor* (WF)
- Tabel 4.20. hasil perhitungan nilai *Weight Score* (WS)