

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR SINGKATAN .....	vi
BAB I 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 .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Bagi BPJS Kesehatan.....	4
1.4.2 Bagi masyarakat.....	4
1.4.3 Bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi asuransi kesehatan ...	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	5
2.1.2 BPJS Kesehatan .....	6
2.1.3 Aplikasi Mobile JKN .....	9
2.2 Kerangka Konsep.....	12
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	13
3.1 Rancangan Penelitian.....	13
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	13
3.2.1 Populasi.....	13
3.2.2 Sampel.....	13
3.2.3 Teknik Sampling.....	14
3.3 Definisi Operasional .....	15
3.4 Instrumen Penelitian.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	21

3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.7	Analisis Data .....	21
3.8	Pengumpulan dan Penyajian Data.....	22
3.9	Etika Penelitian .....	22
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>24</b>
4.1	Hasil .....	24
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	24
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
4.4	Pembahasan.....	34
4.4.1	Kepuasan Peserta .....	34
4.5	Keterbatasan Peneleitian .....	45
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>46</b>
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran.....	46
Daftar Pustaka.....		48
Lampiran .....		50