

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Tujuan	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Jasa atau Pelayanan	11
2.1.1 Pengertian Jasa atau Pelayanan	11
2.1.2 Karakteristik Jasa	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas	12
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Penilaian Kualitas Jasa	15
2.3 Kepuasan Konsumen/Pelanggan	15
2.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	16
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.6 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Flowchart	26
3.2 Langkah Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Variabel dan Atribut Penelitian	32

3.5 Teknik Pengolahan Data	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Relibialitas	39
3.5.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	40
3.5.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	44
4.1 Pengumpulan Data	44
4.1.1 Profil Perusahaan	44
4.1.2 Data Responden	44
4.1.3 Data Pengukuran Persepsi dan Harapan Pelanggan	44
4.2 Pengolahan Data	48
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Relibialitas	57
4.2.3 Indeks Kepuasan Pelanggan	59
4.2.4 Analisis <i>Index Performance Analysis</i> (IPA)	62
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
5.1 Analisis Data dan Hasil Kuesioner	67
5.1.1 Karakteristik Responden	67
5.2 Uji Kecukupan Data	70
5.3 Uji Validitas	70
5.4 Uji Relibialitas	71
5.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	71
5.6 Analisis <i>Index Performance Analysis</i> (IPA)	72
5.7 Analisis Gap	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)	19
Gambar 3.1 Matriks <i>Importance-Performance</i>	43
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	47
Gambar 4.5 Diagram Kartesius tingkat Kinerja dan Harapan	63
Gambar 5.1 Diagram Kartesius tingkat Kinerja dan Harapan	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah badan usaha dan tenaga kerja aktif	3
Tabel 1.2 Jumlah peserta yang datang ke BPJS Ketenagakerjaan Lodaya	5
Tabel 1.3 Rekapitulasi Jumlah Keluhan Tahun 2019	6
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	21
Tabel 2.2 Perbandingan Peneliti Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	23
Tabel 3.1 Jadwal Sebaran Kuesioer	31
Tabel 3.2 Variabel dan Atribut Penelitian	32
Tabel 3.3 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	41
Tabel 4.1 Tabel R	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.3 Rangkuman Perbandingan Nilai Uji Validitas Kinerja	53
Tabel 4.4 Rangkuman Perbandingan Nilai Uji Validitas Harapan	55
Tabel 4.5 <i>Case Processing Summary</i> Uji Reliability Kinerja	58
Tabel 4.6 <i>Reliability Statistics</i> Uji Reliability Kinerja	58
Tabel 4.7 <i>Case Processing Summary</i> Uji Reliability Harapan	58
Tabel 4.8 <i>Reliability Statistics</i> Uji Reliability Harapan	59
Tabel 4.9 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	60
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	67
Tabel 5.2 Hasil Perhitungan Analisis GAP	78