

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Landasan Teori.....	10
1.5.1 Manajemen Pemasaran.....	10
1.5.2 Jasa	11
1.5.3 Kualitas Pelayanan	16

1.5.4 Harga	19
1.5.5 Perilaku Konsumen	24
1.5.6 Kepuasan Pelanggan	27
1.6 Kajian Empiris.....	35
1.7 Hubungan Antar Variabel Penelitian	37
1.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
1.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
1.8 Kerangka Pemikiran	39
1.9 Hipotesis.....	40
1.10 Metode Penelitian.....	41
1.10.1 Tipe Penelitian.....	41
1.10.2 Ruang lingkup penelitian	42
1.10.3 Lokasi Penelitian	42
1.10.4 Sumber Data.....	42
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	43
1.10.6 Populasi Dan Sampel	43
1.10.7 Teknik Sampling	45
1.10.8 Definisi Konsep Dan Definisi Operasional	46
1.10.8.1 Definisi Konsep.....	46
1.10.8.2 Definisi Operasional.....	47
1.10.9 Skala Pengukuran Variabel	51
1.10.10 Teknik Analisis Data.....	53

1.10.10.1 Analisis Deskriptif.....	53
1.10.10.2 Uji Instrumen.....	53
1.10.10.3 Analisis Kuantitatif.....	55
1.10.10.4 Uji Asumsi Klasik.....	60

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Singkat Perusahaan	64
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	67
2.3 Filosofi BPJS Ketenagakerjaan.....	67
2.4 Moto Perusahaan	68
2.5 Nilai-nilai Perusahaan	68
2.6 Etika Kerja Perusahaan	68
2.7 Program BPU (Bukan Penerima Upah)	69
2.8 Tiga Pilar Utama BPJS Ketenagakerjaan.....	70
2.8.1 Program Jaminan Hari Tua (JHT).....	71
2.8.2 Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).....	73
2.8.3 Program Jaminan Kematian (JK).....	76
2.8.4 Program Sektor Jasa Konstruksi.....	78
2.9 Struktur Organisasi Kantor.....	85

BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden	88
3.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	92
3.2.1 Hasil Uji Validitas	92
3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	94
3.3 Deskripsi Data Penelitian	95
3.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	96
3.3.2 Variabel Harga (X2)	112
3.3.3 Variabel Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan(Y)	116
3.4 Analisis Inferensial	121
3.4.1 Uji Asumsi Klasik	121
3.4.2 Analisis Regresi Berganda	125
3.4.3 Pengujian Hipotesis	126
3.4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	129
3.5 Pembahasan	129

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	133
4.2 Saran	133

DAFTAR PUSTAKA	136
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	140
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

BAB I

1.1	Indikator kepuasan pelanggan.....	49
-----	-----------------------------------	----

BAB II

2.1	Contoh hitungan jaminan untuk proyek.....	84
-----	---	----

BAB III

3.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	89
3.2	Karakteristik berdasarkan pendapatan responden	90
3.3	Karakteristik berdasarkan lama menjadi peserta.....	91
3.4	Karakteristik berdasarkan interaksi dengan petugas	92
3.5	Hasil uji validitas.....	93
3.6	Hasil uji reliabilitas	94
3.7	Penampilan bangunan	96
3.8	Fasilitas ruang tunggu	97
3.9	Penampilan pegawai.....	98
3.10	Advertising yang ditawarkan.....	98

3.11	Selalu menepati janji	99
3.12	ketulusan untuk membantu.....	100
3.13	Selalu melakukan pelayanan yang tepat.....	101
3.14	Bekerja secara akurat.....	101
3.15	Layanan yang cepat.....	102
3.16	Selalu bersedia membantu.....	103
3.17	Selalu ada untuk merespon.....	104
3.18	Membuat peserta yakin	105
3.19	Aman bertransaksi.....	105
3.20	Konsisten berperilaku sopan	106
3.21	Selalu bisa menjawab pertanyaan.....	107
3.22	Memberikan layanan secara pribadi.....	108
3.23	Layanan khusus	108
3.24	Memahami kebutuhan	109
3.25	kemudahan bertransaksi	110
3.26	Rata-rata item kualitas pelayanan.....	111

3.27	Premi tiap bulan terjangkau.....	113
3.28	Harga sesuai dengan kualitas yang diterima	113
3.29	Harga bersaing dengan yang lain	114
3.30	Harga sudah sesuai dengan manfaatnya	115
3.31	Rata-rata item harga	115
3.32	Senang dengan pelayanan yang diberikan.....	117
3.33	Senang menjadi peserta.....	118
3.34	Keinginan asuransi tercukupi	118
3.35	Tidak rugi menjadi peserta.....	119
3.36	Nyaman menjadi peserta	120
3.37	Rata-rata item kepuasan	120
3.38	Hasil uji normalitas	122
3.39	Hasil uji linieritas	123
3.40	Nilai VIF	124
3.41	Hasil regresi linier berganda.....	125
3.42	Uji f	127

3.43	Hasil koefisien determinasi	129
------	-----------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

BAB I

1.1	Model lima tahap proses pembelian.....	25
1.2	Kerangka pemikiran.....	39
1.3	Hipotesis.....	40

BAB II

2.1	Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan cab. Yogyakarta.....	85
-----	---	----

BAB III

3.1	Grafik perolehan jawaban kualitas pelayanan.....	112
3.2	Grafik perolehan jawaban harga.....	116
3.3	Grafik perolehan jawaban kepuasan.....	121