

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan	5
2. Manfaat Penulisan	5
BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis	7
B. Kerangka Berpikir	26
C. Metodologi Penulisan	27
BAB III. PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus	36

B. Analisis Kasus	37
-------------------------	----

BAB IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan	61
---------------------	----

B. Saran-saran	61
----------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table II.1 : Indikator Kepuasan Pelanggan	30
Tabel III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	38
Tabel III.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	39
Tabel III.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Dan Kelas BPJS Kesehatan	
Tabel III.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Dan Jenis Layanan	
Tabel III.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	41
Berobat Dan Kelas BPJS Kesehatan	
Tabel III.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	42
Berobat Dan Jenis Layanan	
Tabel III.7 : Hasil Penelitian Berdasarkan Bukti Fisik	43
Tabel III.8 : Hasil Penelitian Berdasarkan Kepedulian	46
Tabel III.9 : Hasil Penelitian Berdasarkan Daya Tanggap	46
Tabel III.10 : Hasil Penelitian Berdasarkan Keandalan	48
Tabel III.11 : Hasil Penelitian Berdasarkan Jaminan	50
Tabel III.12 : Hasil Penelitian Berdasarkan Harga	52
Tabel III.13 : Hasil Penelitian Berdasarkan Kemudahan	53
Tabel III.14 : Pehitungan Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan	58
Dan Tingkat Kinerja Dari BPJS Kesehatan	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Model Kerangka Berpikir	26
Gambar II.2 : Diagram Cartesius	34
Gambar III.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan	38
Jenis Kelamin Responden	
Gambar III.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	39
Gambar III.3 : Diagram Cartesius Atribut – Atribut Kepuasan	55
Pasien Peserta BPJS Kesehatan	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah

Lampiran 2 : Artikel BPJS Kesehatan

Lampiran 3 : Kuisisioner Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Lampiran 4 : Hasil Analisis Crosstab