

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
1. Tujuan Umum	9
2. Tujuan Khusus	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Telaah Pustaka	18
1. Manajemen	18
2. Manajemen sumber daya manusia	19
3. Manajemen Antrean.....	19
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	22
5. Mobile JKN	23
6. Antrean <i>online</i>	23
7. Kepuasan Peserta	24
8. <i>End User Customer Satisfaction</i> (EUCS)	24
B. Kerangka Teori	26

C. Kerangka Konsep	28
D. Pertanyaan Penelitian	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	30
A. Jenis dan Desain Penelitian	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian	31
C. Subjek Penelitian	31
D. Identifikasi Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional Variabel	33
F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	35
G. Cara Analisa Data	36
H. Etika Penelitian	45
I. Keterbatasan Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Analisa Deskriptif	48
2. Hasil Pengujian Model Struktural <i>Partial Least Square</i>	51
3. Pengujian <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	52
4. Pengujian Struktural.....	56
5. Hasil Analisis Data Kualitatif	62
6. Variabel Content/ Isi terhadap Kepuasan Peserta	62
7. Variabel Accuracy/ Akurasi Terhadap Kepuasan Peserta.....	64
8. Variabel Format/ Tampilan Terhadap Kepuasan Peserta	66
9. Variabel Easy of use/ Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Peserta	67
10. Variabel Timeliness/ Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Peserta	67
B. Pembahasan Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	84