

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Ringkasan Metode Penelitian	9
1.6 Ringkasan Hasil Penelitian	10
1.7 Manfaat Penelitian.....	11
1.8 Lingkup Penelitian	13
1.9 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Strategi dan Manajemen Strategik	15
2.2 <i>Baldrige Excellence Framework</i>	18
2.2.1 Konsep <i>Baldrige Excellence Framework</i>	18
2.2.2 Pelanggan Menurut BEF.....	21
2.3 Kerekatan Pelanggan.....	32
2.3.1 Definisi Kerekatan Pelanggan	32
2.3.2 Dimensi Kerekatan Pelanggan	34
2.3.3 Strategi untuk Meningkatkan Kerekatan Pelanggan.....	36
2.3.4 Kerekatan Pelanggan di Sektor Publik	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian	38

3.2 Metode Pengumpulan Data	38
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	39
3.3 Instrumen Penelitian.....	40
3.4 Metode Analisis Data	40
3.5 Profil BPJS Kesehatan	44
3.5.1 Visi dan Misi Organisasi	44
3.5.2 Kompetensi Inti	45
3.5.3 Produk yang ditawarkan	45
3.5.4 Wilayah Kerja BPJS Kesehatan	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Data dan Pembahasan.....	49
4.1.1 Pengelolaan Hubungan dan Peningkatan Pengalaman Pelanggan	50
4.1.1a Kriteria 3.2a1 Pengelolaan Hubungan.....	50
4.1.1b Kriteria 3.2a2 Akses dan Dukungan Pelanggan.....	67
4.1.1c Kriteria 3.2a3 Pengelolaan komplain	77
4.1.1d Kriteria 3.2a4 Perlakuan Yang Adil.....	85
4.1.1e Kriteria 3.2b Penentuan Kepuasan, Ketidakpuasan & Kerekatan	87
4.1.2 Analisa Strategi Retensi Peserta	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Implikasi.....	100
5.3 Keterbatasan	101
5.4 Saran.....	102
5.4.1 Saran untuk Manajemen BPJS Kesehatan	102
5.4.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105