

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan umum	7
2. Tujuan khusus	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Bagi perusahaan PT Asuransi Jasa Indonesia	8
2. Bagi karyawan	8
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Telaah Pustaka	11
B. Kerangka Teori	12
1. Teori tentang karyawan	12
2. Teori tentang Asuransi Kesehatan	16
3. Teori tentang kepuasan	23
C. Kerangka Konsep	24
1. Umbrella Theory: Persepsi Konsumen	25
D. Pertanyaan Penelitian	33
1. Pemetaan Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Desain Penelitian	37

B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C.	Subjek Penelitian.....	39
D.	Etika Penelitian.....	40
E.	Keterbatasan Penelitian.....	40
F.	Langkah Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
A.	Hasil Penelitian.....	43
1.	Deskripsi Latar Belakang Subjek Penelitian.....	43
2.	Hasil Analisis Kualitatif.....	44
B.	Pembahasan.....	69
1.	Proses Asuransi Kesehatan Swasta Jasindo terhadap Karyawan.....	69
2.	Persepsi Final Karyawan Jasindo terhadap Asuransi Kesehatan Swasta Jasindo.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
A.	Kesimpulan.....	73
B.	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN LEMBAR WAWANCARA DAN KODING KUALITATIF.....		84