

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Kerangka Penelitian	6
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
2.1 Kondisi Umum	8
2.1.1 Profil dan Sejarah BPJS Ketenagakerjaan.....	8
2.1.2 Visi dan Misi	10
2.2 Struktur Organisasi.....	11
2.3 Produk/Jasa/Tupoksi	12
2.3.1 Tupoksi.....	12
2.3.2 Produk/Jasa.....	18
2.4 Tinjauan Pustaka	41
2.5 Landasan Teori	42
2.5.1 Pengertian Jasa	42
2.5.2 Kualitas Pelayanan	43
2.5.3 Kepuasan Pelanggan.....	43
2.5.4 <i>Service Recovery</i>	44
2.6 Metodologi Penulisan.....	46

2.7	Sumber Data	46
2.8	Populasi dan Sampel	47
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		49
3.1	<i>Analisis Service Recovery</i>	49
3.2	Pembahasan	53
3.2.1	<i>Distributive Justice</i>	54
3.2.2	<i>Procedural Justice</i>	56
3.2.3	<i>Interactional Justice</i>	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		64
4.1	Kesimpulan.....	64
4.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peserta yang Mengalami Keluhan	2
Tabel 2.1 Tingkat Risiko Lingkungan Kerja.....	19
Tabel 3.2 Perbandingan Variabel dengan Fakta	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penulisan.....	6
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	11
Gambar 3.1 <i>Service Recovery Paradox</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Pedoman Kuisisioner