

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Kerangka Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Kondisi Umum.....	5
2.1.1. Profil dan Sejarah Perusahaan .....	5
2.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	7
2.1.3. Struktur Organisasi .....	8
2.1.4. Produk Perusahaan .....	9
2.2 Metode Penelitian .....	17
2.3 Definisi Operasional .....	19
BAB III PEMBAHASAN .....	26
3.1 Kualitas Interaksi .....	26
3.1.1. Sikap ( <i>attitude</i> ) .....	26
3.1.2. Perilaku ( <i>behaviour</i> ) .....	29
3.1.3. Keahlian ( <i>expertise</i> ).....	32
3.2 Kualitas Lingkungan Fisik.....	33
3.2.1. <i>Ambient conditional</i> .....	33

3.2.2. Desain ( <i>design</i> ) .....	34
3.2.3. Faktor sosial ( <i>social factors</i> ) .....	39
3.3 Kualitas Hasil .....	39
3.3.1. Waktu Tunggu ( <i>waiting time</i> ).....	39
3.3.2. Valensi ( <i>Valence</i> ) .....	40
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	42
4.1 Kesimpulan.....	42
4.2 Saran .....	43
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	6
Gambar 2. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta .....	8
Gambar 3. Posisi Sapa Petugas .....	27
Gambar 4. Seragam Karyawan BPJS Ketenagakerjaan.....	28
Gambar 5. Posisi Badan Saat Melayani Pelanggan .....	29
Gambar 6. Ruang Pelayanan .....	34
Gambar 7. <i>Standar</i> Fasilitas Fisik.....	35
Gambar 8. Coffee Corner .....	37
Gambar 9. Perpustakaan (1).....	38
Gambar 10. Perpustakaan (2).....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Statistik Tenaga Kerja dan Pengangguran (Absolut) di Indonesia .....	1
Tabel 2. Tingkat Risiko Lingkungan Kerja.....	9
Tabel 3. Manfaat Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) .....	10
Tabel 4. Indikator .....	22
Tabel 5. Contoh <i>Service Script</i> Kedatangan Pelanggan.....	30
Tabel 6. Contoh <i>Service Script</i> Pengajuan Klaim.....	31

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. Kondisi Kas BPJS Ketenagakerjaan.....	41
---	----