

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Kerangka Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
1.7 Batasan Masalah.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
2.1 Kondisi Umum .....	8
2.1.1 Profil dan Sejarah BPJS Ketenagakerjaan .....	8
2.1.2 Visi Misi .....	10
2.2 Struktur Organisasi.....	11
2.4 Landasan Teori .....	12
2.4.1 Pengertian Kepuasan Peserta .....	12
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta .....	13
2.4.3 Pengertian <i>Service Convenience</i> .....	15
2.4.4 Dimensi <i>Service Convenience</i> .....	17
2.4.5 Model <i>Service Convenience</i> .....	21
2.5 Hipotesis.....	23
2.6 Keaslian Penelitian .....	24

2.7 Metodologi Penelitian.....	32
2.7.1 Desain Penelitian .....	32
2.7.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
2.7.3 Populasi dan Sampel.....	35
2.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
2.7.5 Teknik Analisis Data .....	38
2.9 Sumber Data .....	48
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Analisis Deskriptif Responden .....	49
3.2 Distribusi Variabel .....	53
3.3 Uji Validitas .....	63
3.3 Uji Reliabilitas.....	65
3.4 Uji Asumsi Klasik .....	66
3.5 Uji Regresi Sederhana .....	70
3.6 Uji Determinasi .....	71
3.7 Uji Hipotesis.....	72
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
4.1 Kesimpulan.....	76
4.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	