

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III LANDASAN TEORI	9
3.1. Pengertian dan Karakteristik Jasa	9
3.2. Kualitas Jasa	10
3.2.1. Konsep Kualitas Jasa	10
3.2.2. Kualitas Pelayanan	10
3.3. Kepuasan Pelanggan	12
3.3.1. Definisi dan Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
3.3.2. <i>Importance and Performance Analysis</i>	12
3.4. Jasa Asuransi	14

3.5. BPJS Kesehatan	17
3.5.1. Kepesertaan BPJS Kesehatan	17
3.5.2. Iuran BPJS Kesehatan	18
3.5.3. Manfaat BPJS Kesehatan	20
BAB IV METODE PENELITIAN	23
4.1. Objek Penelitian	23
4.2. Alat dan Bahan Penelitian	23
4.3. Tahapan Penelitian	24
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	26
5.1. Faktor <i>Service Quality</i>	26
5.2. Pengujian Kuesioner	29
5.2.1. Karakteristik Responden	29
5.2.2. Uji Validitas	31
5.2.3. Uji Reliabilitas	32
5.3. Analisis <i>Servqual</i>	33
5.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	36
5.5. Integrasi <i>Gap Servqual</i> dan <i>Importance Performance Matrix</i>	43
BAB VI PENUTUP	47
6.1. Kesimpulan	47
6.2. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan dan Penduduk Yogyakarta	2
Gambar 3.1. <i>Importance-Performance Matrix</i>	13
Gambar 3.2. Proses Pokok Asuransi	16
Gambar 3.3. Besaran Iuran PPU Perbulan	19
Gambar 3.4. Besaran Iuran PBPU dan BP Perbulan	19
Gambar 3.5. Alur Penggunaan Fasilitas BPJS Kesehatan	21
Gambar 3.6. Tingkat Pelayanan BPJS Kesehatan	22
Gambar 4.1. Diagram Alir Penelitian	24
Gambar 5.1. Segmentasi Kepesertaan BPJS Kesehatan	28
Gambar 5.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 5.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	30
Gambar 5.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	30
Gambar 5.5. <i>Importance Performance Matrix</i> Peserta PPU	37
Gambar 5.6. <i>Importance Performance Matrix</i> Peserta PBPU dan BP	38
Gambar 5.7. <i>Importance Performance Matrix</i> Peserta PBI	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Peta Penelitian	8
Tabel 5.1. Faktor-faktor <i>Servqual</i>	26
Tabel 5.2. Uji Validitas Tingkat Harapan (<i>Expected Service</i>)	31
Tabel 5.3. Uji Validitas Tingkat Kenyataan (<i>Perceived Service</i>)	32
Tabel 5.4. Uji Reliabilitas	33
Tabel 5.5. Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 5.6. <i>Gap</i> Kualitas Jasa berdasarkan Kategori Peserta	35
Tabel 5.7. Kepentingan Atribut Berdasar Kategori Peserta	36
Tabel 5.8. Perbandingan Preferensi Peserta di Kuadran I	40
Tabel 5.9. Perbandingan Preferensi Peserta di Kuadran II	41
Tabel 5.10. Perbandingan Preferensi Peserta di Kuadran III	42
Tabel 5.11. Perbandingan Preferensi Peserta di Kuadran IV	43
Tabel 5.12. Analisis Peningkatan Kualitas Peserta PPU	44
Tabel 5.13. Analisis Peningkatan Kualitas Peserta PBPU dan BP	45
Tabel 5.14. Analisis Peningkatan Kualitas Peserta PBI	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Kuesioner Voice of Customer</i>	52
Lampiran 2. Kuesioner <i>Servqual</i> dan Kepentingan	54
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Voice of Customer	60
Lampiran 4. Rata-rata Harapan dan Kepuasan Peserta	61
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Harapan	64
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Kepuasan	67
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Kepentingan	70
Lampiran 8. Tabel Validasi Harapan	73
Lampiran 9. Tabel Validasi Kepuasan	74