

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Aspek Teoritis	11
1.5.2 Aspek Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.2 Manajemen.....	14
2.2.1 Pengertian Manajemen	15
2.3 Pemasaran	15

2.3.1	Manajemen Pemasaran	16
2.3.2	Konsep Pemasaran Jasa	17
2.4	Kualitas Layanan	18
2.4.1	Dimensi Kualitas Layanan	19
2.5	Kepuasan Pelanggan	21
2.5.1	Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	22
2.6	Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.7	Kerangka Pemikiran.....	30
2.8	Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	34
3.2.1	Variabel Operasional	34
3.2.2	Skala Pengukuran	40
3.3	Tahapan Penelitian.....	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1	Populasi	43
3.4.2	Sampel	43
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	45
3.5.1	Sumber Data	45
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	46
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reliabilitas	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	49

3.7.1	Analisis Data	49
3.7.2	Analisis Deskriptif	49
3.7.3	Uji Normalitas	51
3.7.4	Metode <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	52
3.7.5	Analisis CFA dengan AMOS	53
3.7.6	<i>Structural (Inner) Model</i>	54
3.7.7	Uji Hipotesis	55
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Karakteristik Responden	56
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	57
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	58
4.1.5	Pengguna Layanan BPJS	59
4.1.6	Pernah Menggunakan Layanan FKTP	59
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	60
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	60
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	81
4.3	Pengaruh Dimensi <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.3.1	Model Analisis	85
4.3.2	Uji Normalitas	86
4.3.3	Uji Multikolinieritas	89
4.3.4	Uji Heterokedastisitas	89
4.3.5	Nilai <i>Loading Factor</i>	91
4.3.6	Analisis Model Pengukuran	93

4.3.7	Analisis Model Struktural	95
4.3.8	Model Fit	96
4.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
4.4.1	Model Analisis	97
4.4.2	Uji Normalitas dan <i>Loading Factor</i>	98
4.4.3	Analisis Model Pengukuran dan Struktural	98
4.4.4	Model Fit	99
4.5	Pembahasan.....	100
4.5.1	Pengaruh Kualitas Layana terhadap Kepuasan Pelanggan	100
4.5.2	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	101
4.5.3	Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	102
4.5.4	Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	103
4.5.5	Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	104
4.5.6	Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	106
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		115