

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.3.1 Maksud Penelitian	15
1.3.2 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Kegunaan Praktis	16
1.4.2 Kegunaan Akademis	17
1.5 Pembatasan Masalah	17
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	17

1.7	Sistematika Penulisan	19
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1	Kajian Pustaka	20
2.1.1	Kualitas Pelayanan	20
2.1.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.1.1.2	Lima Perspektif Kualitas Pelayanan	21
2.1.1.3	Model Kualitas Jasa	23
2.1.1.4	Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.1.2	Kualitas Produk	29
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Produk	29
2.1.2.2	Konsep Produk	31
2.1.2.3	Indikator Kualitas Produk	32
2.1.3	Harga	34
2.1.3.1	Pengertian Harga	34
2.1.3.2	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Harga	36
2.1.3.3	Indikator Harga	38
2.1.4	Kepuasan Peserta.....	39
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Peserta	39
2.1.4.2	Model Kepuasan Peserta	40
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Peserta	41
2.1.5	Penelitian Terdahulu	43
2.2	Kerangka Pemikiran	46

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	48
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	49
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan	50
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan	52
2.3 Hipotesis	52
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	54
3.1 Metode Penelitian	54
3.2 Operasionalisasi Variabel	57
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	62
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian	64
3.4.1 Populasi	64
3.4.2 Penarikan Sampel	64
3.5 Metode Pengumpulan Data	66
3.5.1 Uji Validitas	67
3.5.2 Uji Reliabilitas	69
3.6 Metode Pengujian Data	71
3.6.1 Rancangan Analisis	71
3.6.2 Pengujian Hipotesis	85
3.6.3 Uji T dan Uji F	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Hasil Penelitian	89
4.1.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan	89

4.1.1.1	Visi Misi dan Strukur BPJS Kesehatan	90
4.1.2	Profil Responden	91
4.1.3	Uji Validitas.....	95
4.1.4	Uji Reliabilitas	97
4.2	Analisis Deskriptif	98
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	99
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	
	Aplikasi Mobile	105
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Harga	110
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Peserta	114
4.3	Hasil Analisis Verifikatif	119
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	122
4.3.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	128
4.3.3	Pengujian Hipotesis (Uji T dan Uji F).....	130
4.4	Pembahasan.....	134
4.4.1	Gambaran Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk <i>Mobile</i>	
	Harga dan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan	134
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	
	Kepuasan Peserta	137
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Aplikasi <i>Mobile</i>	
	Terhadap Kepuasan Peserta	138
4.4.4	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Peserta	138
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk	

Aplikasi <i>Mobile</i> dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	141
5.4 Kesimpulan	141
5.2 Saran	142
5.2.1 Saran Operasional	143
5.2.2 Saran Akademis	145
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	151