

DAFTAR ISI

COVER	
PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Metode Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Hipotesa.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Konsep Dasar Penelitian	6
2.1.2. Kepuasan Pasien/Pelanggan.....	8
2.1.3. Kualitas Layanan.....	9
2.1.4. BPJS Kesehatan	11
2.1.5. Logika <i>fuzzy</i>	13
2.1.6. <i>Service Quality (Servqual)</i>	13
2.1.7. Microsoft Excel 2010.....	13
2.1.8. SPSS 16.....	14
2.2. Penelitian Terkait	14
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek penelitian.....	15
2.3.1. Sejarah Perusahaan.....	15
2.3.2. Visi Dan Misi	17
2.3.3. Struktur Organisasi	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Tahapan Penelitian	23
3.2. Instrumen Penelitian.....	27
3.1.1. Variabel Penelitian	27
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi Dan Sample Penelitian.....	29
3.3.1. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3.2. Populasi.....	30
3.3.3. Sampel Penelitian.....	31

3.4. Metode Analisis Data	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Deskripsi Data	32
4.1.2. Data Responden	32
4.2.1. Data Riset	34
4.2. Pengumpulan Data	35
4.2.2. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....	35
4.2.2. Identifikasi Variabel-variabel Dalam Kepuasan Pasien BPJS	35
4.2.3. Rekapitulasi Data	37
4.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.3. Pengolahan Data.....	59
4.3.1. Hasil Rekapitulasi Skor.....	59
4.3.2. Penentuan <i>Fuzzy Set</i>	61
4.3.3. <i>Fuzzyfikasi</i>	62
4.3.4. <i>Defuzzyfikasi</i>	65
4.3.5. Nilai Gap Per Variabel Pernyataan dan Antar Dimensi.....	67
BAB V Penutup	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	74
LEMBAR KONSULTASI.....	75
KETERANGAN RISET	76
LAMPIRAN.....	77

