

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran	7
F. Hipotesis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
B. Deskripsi Konseptual.....	16
1. Administrasi Publik	16
2. Pelayanan Publik.....	17
3. Kualitas Pelayanan Publik	18
4. Kepuasan Pengguna Layanan	21
5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian.....	25
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	25
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Populasi dan Sampel	28
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian	30
G. Analisis Uji Instrumen	32

H.	Analisis Hasil Penelitian.....	33
I.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
A.	Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	39
B.	Hasil Penelitian.....	39
1.	Analisis Deskriptif Responden.....	39
2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
3.	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan <i>Mobile JKN</i> (X).....	45
4.	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pengguna (Y)	56
5.	Uji Asumsi Klasik.....	64
6.	Analisis Regresi Linear Sederhana	65
7.	Koefisien Determinasi	66
8.	Uji Parsial (Uji T)	67
9.	Sumbangan Efektif Setiap Dimensi Variabel Kualitas Layanan	68
C.	Pembahasan	70
BAB V PENUTUP		75
A.	Kesimpulan.....	75
B.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN - LAMPIRAN		82

