

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>14</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Konsep <i>Service Excellence</i> .....	14
2.1.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.3 Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis.....	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Jenis Penelitian yang Digunakan.....	37
3.2.2 Metode Penelitian yang Digunakan.....	38
3.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	38
3.2.4 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.2.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	46
3.2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.2.8 Teknik Analisis Data.....	58
3.2.9 Pengujian Hipotesis.....	67
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>69</b>
4.1 Profil Perusahaan dan Karakteristik Responden.....	69
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	69

	<b>Halaman</b>
4.1.2 Karakteristik Responden.....	72
4.1.3 Pengalaman Responden.....	78
4.2 Hasil Pengujian Deskriptif.....	82
4.2.1 Tanggapan Responden mengenai Gambaran Variabel <i>Service Excellence</i> .....	82
4.2.2 Tanggapan Responden mengenai Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen.....	91
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
4.3.1 Pembahasan <i>Service Excellence</i> .....	107
4.3.2 Pembahasan Kepuasan Konsumen.....	111
4.3.3 Pembahasan Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	111
4.4 Hasil pengujian Verifikatif.....	111
4.4.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	111
4.4.1.1 Uji Asumsi Klasik terhadap Model Regresi.....	111
4.4.1.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	116
4.4.2 Uji Hipotesis.....	119
4.4.2.1 Uji f.....	119
4.4.2.2 Uji t.....	120
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	121
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	121
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	122
4.5.3 Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pendidikan Manajemen Bisnis..	122
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>127</b>
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Rekomendasi.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Indeks Kepuasan PT Askes Hingga Berubah Menjadi BPJS Kesehatan 2010-2014.....	1
1.2	Kepesertaan Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Eks Jamsostek Jawa Barat Tahun 2014 .....	3
1.3	Pencapaian Pelayanan Pencetakan Kartu Peserta Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung Januari-Desember 2014...	5
1.4	Keluhan Pelayanan Kartu Peserta Badan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung 2014 .....	6
1.5	Hasil Pra Penelitian .....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	29
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	45
3.3	Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi.....	53
3.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel X ( <i>Service Excellence</i> ) .....	53
3.5	Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen) .....	54
3.6	Hasil Pengujian Realibilitas .....	57
3.7	Skor Alternatif Jawaban.....	59
3.8	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden.....	59
3.9	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	66
3.10	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi.....	67
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	74
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	75
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan .....	77
4.6	Pengalaman Responden berdasarkan Sumber Informasi Mengenai BPJS Kesehatan.....	79
4.7	Pengalaman Responden berdasarkan Alasan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan.....	80
4.8	Pengalaman Responden berdasarkan Lama Keanggotaan BPJS Kesehatan.....	81
4.9	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Delivering The Promise</i> .....	82
4.10	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Providing A Personal</i> .....	84
4.11	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Going The Extra Mile</i> .....	87
4.12	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Resolving Problem Well</i> .....	89
4.13	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Product And Service</i>	92

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
	<i>Features</i> .....	
4.14	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Perception of Product</i> .....	94
4.15	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Service Quality</i> .....	96
4.16	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Price</i> .....	100
4.17	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Consumers Mood</i> .....	101
4.18	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Family Member Opinions</i> ...	102
4.19	Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Gambaran terhadap Variabel <i>Service Excellence</i> .....	105
4.20	Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Gambaran terhadap Kepuasan Konsumen.....	108
4.21	Hasil Pengujian Titik Terpencil.....	114
4.22	Hasil Pengujian Linieritas.....	115
4.23	Hasil Pengujian Linieritas.....	116
4.24	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	117
4.25	Hasil Koefisien Korelasi.....	118
4.26	Interpretasi Koefisien Determinasi.....	118
4.27	Hasil Koefisien Determinasi.....	119
4.28	Hasil Uji f ( <i>f-test</i> ) .....	119
4.29	Hasil Uji t ( <i>t-test</i> ) .....	120

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
1.1	Pra Penelitian Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung	7
2.1	Struktural Model <i>Service Excellence</i> .....	20
2.2	<i>Model Service Excellence Menurut Monthly Magazine Of The Customer Service Institute Of Australia</i> .....	21
2.3	Model Kepuasan Konsumen	25
2.4	Persepsi Konsumen Mengenai Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	25
2.5	Model Kepuasan Konsumen	26
2.6	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap Kepuasan Konsumen	35
2.7	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
3.1	Garis <i>Normal Probability Plot</i> .....	62
3.2	Diagram Linearitas.....	63
4.1	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	72
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	74
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir...	75
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.6	Karakteristik Responden berdasarkan	77

Rosi Rismayanti, 2016

*Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Konsumen*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Penghasilan.....			
4.7	Pengalaman Responden berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Kesehatan.....	BPJS		78
4.8	Pengalaman Responden berdasarkan Alasan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan.....			80
4.9	Pengalaman Responden berdasarkan Lama Keanggotaan BPJS Kesehatan.....			81
4.10	Hasil Kontinum Variabel <i>Service Excellence</i> .....			107
4.11	Hasil Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen.....			110
4.12	Output Uji Normalitas.....			112
4.13	Output Diagram Pencar.....			113
4.14	Output Titik Terpencil.....			114
4.15	Output Uji Linieritas.....			116

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Bimbingan
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Karakteristik Responden dan Pengalaman Responden
Lampiran 4	Koding Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Pengujian Validitas X
Lampiran 6	Pengujian Validitas Y
Lampiran 7	Hasil Pengujian Reliabilitas X
Lampiran 8	Hasil Pengujian Reliabilitas Y
Lampiran 9	Hasil Pengujian Manual Reliabilitas X dan Y
Lampiran 10	Product Moment
Lampiran 11	Hasil Koding Variabel X dan Y
Lampiran 12	Hasil Kontinum X dan Y
Lampiran 13	Perhitungan Regresi Linier
Lampiran 14	Perhitungan Regresi Linier Manual
Lampiran 15	t Tabel
Lampiran 16	<i>Curriculum Vitae</i>

