DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN ..... **i**

HALAMAN PERSETUJAN DOSEN PEMBIMBING ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN MOTTO ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN ..... **vi**

ABSTAK ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Bekalang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
1. Kegunaan Teoritik 8
2. Kegunaan Praktis 9
E. Definisi Operasional 10
1. Manajemen Komplain 10
2. Kepuasan Peserta 13
3. Sistematika Pembahasan 14

BAB II : KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu 15
B. Kerangka Teoritik 18
1. Manajemen Komplain 18
2. Kepuasan Peserta 27
3. Perspektif Islam 32
a. Manajemen Komplain 32
1. *Commitment* (janji) 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. *Fairness* (adil) 33
3. *Visible* (jelas)..... 34
4. *Responsiveness* (kecepatan) 36
5. *Simple* (kesederhanaan) 38
b. Kepuasan Peserta 40
C. Paradigma Penelitian 43
D. Hipotesis Penelitian..... 44

BAB III : METODE PENELITIAN
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 45
B. Lokasi penelitian 46
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 46
1. Populasi..... 46
2. Sampel..... 47
3. Teknik Sampling 47
D. Variabel dan Indikator Penelitian 48
1. Variabel Penelitian 48
2. Indikator Penelitian 50
a. Indikator Manajemen Komplain 51
b. Indikator Kepuasan Peserta 52
E. Tahap-tahap Penelitian 53
F. Teknik Pengumpulan Data..... 55
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian 57
1. Uji Validitas 57
2. Uji Reliabilitas..... 58
H. Teknik Analisis Data..... 59
1. Uji Asumsi dasar 59
a. Uji Normalitas 59
2. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik..... 59
a. Uji Multikolinieritas 59
b. Uji Heteroskedastisitas 60
3. Analisis Regresi Linier Berganda..... 60
a. Analisis Korelasi Ganda (R) 61
b. Analisis Determinasi (R^2) 62
4. Pengujian Hipotesis 62
a. Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F) 62
b. Uji Koefisien Regresi secara parsial (Uji T)..... 63

BAB IV : HASIL PENELITIAN
A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 64
1. Sejarah..... 64
2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan 66
3. Fungsi dan Tugas 67
4. Sasaran, Upaya Pencapaian Target Kerja dan Indikator Keberhasilan 68
5. Sttruktur Organisasi 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Lokasi BPJS Kesehatan Divisi Regional VII 69
B. Penyajian Data 69
1. Karakteristik Responden 69
a. Jenis Kelamin 71
b. Jenis Usia 71
c. Jenis Pendidikan 72
d. Jenis Pekerjaan 73
e. Frekuensi Peserta 74
f. Jenis Pengaduhan dan Penyampaian Keluhan 74
2. Karakteristik Jawaban Responden 80
a. *Commitment* (komit/janji) 80
b. *Fairnes* (adil) 82
c. *Visible* (jelas) 83
d. *Responsiveness* (kecepatan) 85
e. *Simple* (kesederhanaan) 86
f. Kepuasan Pelanggan (peserta) 87
3. Validitas Instrumen 89
a. Validitas *Commitment* (komit/janji) 89
b. Validitas *Fairnes* (adil) 90
c. Validitas *Visible* (jelas) 91
d. Validitas *Responsiveness* (kecepatan) 92
e. Validitas *Simple* (kesederhanaan) 93
f. Validitas Kepuasan Pelanggan (peserta) 94
4. Reliabilitas Instrumen 95
a. Validitas *Commitment* (komit/janji) 95
b. Validitas *Fairnes* (adil) 96
c. Validitas *Visible* (jelas) 97
d. Validitas *Responsiveness* (kecepatan) 97
e. Validitas *Simple* (kesederhanaan) 98
f. Validitas Kepuasan Pelanggan (peserta) 99
5. Uji Asumsi Dasar 99
a. Uji Normalitas 99
6. Uji Asumsi Penyimpangan Klasik 101
a. Uji Multikolinieritas 101
b. Uji Heteroskedastisitas 103
7. Uji Analisis Regresi Berganda 104
a. Analisis Korelasi Ganda 107
b. Analisis Determinasi 108
C. Pengujian Hipotesis 109
1. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) ... 109
2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T) 111
a. Pengujian Koefisien Regresi Variabel *Commitment* 111
b. Pengujian Koefisien Regresi Variabel *Fairness* 113
c. Pengujian Koefisien Regresi Variabel *Visible* 114
d. Pengujian Koefisien Regresi Variabel *Responsivenes* 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Pengujian Koefisien Regresi Variabel *Simple* 116
D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data) 118

BAB V : PENUTUP
A. Kesimpulan 121
B. Saran dan Rekomendasi 122
C. Keterbatasan Penelitian 123

DAFTAR PUSTAKA 124

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id