

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kontribusi Tugas Akhir .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 <i>Service Quality</i> .....	7
2.2 <i>Perceived Value</i> .....	8
2.3 <i>Relationship Marketing</i> .....	9
2.4 Kepuasan Peserta .....	11
2.5 Penelitian Terdahulu .....	13
2.6 Kerangka Konseptual.....	17
<b>BAB 3 METODE TUGAS AKHIR</b> .....	<b>20</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	20
3.2 Jenis Penelitian.....	21
3.3 Definisi Operasionalisasi .....	21
3.4 Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1 Populasi .....	27
3.4.2 Sampel.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6 Alat Ukur Data .....	28
3.7 Uji Validitas dan Uji Relibilitas .....	29
3.7.1 Uji Validitas .....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.8.1 Uji Normalitas .....	29
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	30
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	30

3.9 Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
3.9.1 Persamaan Regresi.....	30
3.9.2 Koefisien determinan (R <sup>2</sup> ).....	31
3.10 Uji Hipotesis.....	31
3.10.1 Uji Parsial .....	31
3.10.2 Uji Simultan .....	32
<b>BAB 4. DESAIN DAN PEMBUATAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	33
4.1.1 Sejarah.....	33
4.1.2 Logo, Visi dan Misi Perusahaan .....	34
4.2 Keadaan Awal Perusahaan.....	35
4.2.1. Strategi yang sedang berjalan .....	35
4.2.2 Kondisi kepesertaan .....	35
4.2.3 Kendala dan Tantangan .....	36
4.3 Portofolio Jasa BPJS Ketenagakerjaan.....	36
<b>BAB 5. PENGUJIAN DAN ANALISA.....</b>	<b>37</b>
5.1 Deskripsi Pengumpulan Data.....	37
5.2 Gambaran Umum Responden .....	37
5.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	39
5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
5.4.1 Uji Validitas .....	46
5.4.2 Uji Reliabilitas.....	48
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	48
5.5.1 Uji Normalitas.....	49
5.5.2 Uji Multikolinearitas.....	49
5.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	50
5.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
5.6.1 Uji Persamaan Regresi.....	51
5.6.2 Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	52
5.7 Uji Hipotesis.....	53
5.7.1 Uji t (Uji Parsial).....	53
5.7.2 Uji F (Uji Simultan).....	55
5.8 Pembahasan .....	56
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>62</b>
6.1 Kesimpulan.....	62

6.2 Rekomendasi.....64

**DAFTAR PUSTAKA .....67**

**LAMPIRAN.....75**