

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA DAN PEDEKATAN MASALAH	
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	6
2.1.2 Tujuan Pelayan Prima	7
2.1.3 Sikap Dan Prilaku dalam Melayani Nasabah.....	8
2.1.4 Konsep Pelayanan Prima.....	11
2.1.5 Unsur-unsur yang Dapat Memuaskan dalam Pelayanan.....	12
2.1.6 Ciri-ciri Service Excellence	16

2.2 Pendekatan Masalah.....	18
-----------------------------	----

BAB III GAMABARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	21
3.1.1 Sejarah Singkat BPJS	21
3.1.2 Visi Misi BPJS	24
3.1.2.1 Visi	24
3.1.2.2 Misi.....	24
3.1.3 Statement Budaya BPJS	25
3.1.3.1 Budaya BPJS Kesehatan	25
3.1.3.2 Logo dan Makna BPJS.....	25
3.1.3.3 Struktur Organisasi.....	26
3.1.4 <i>Job Desk</i>	27
3.1.4.1 Usaha Kegiatan Kepala Bidang Penjamin Manfaat Rujukan.....	27
3.1.4.2 Uraian Kegiatan Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta	29
3.1.4.3 Uraian Kegiatan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta	30
3.1.5 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini.....	30
3.1.5.1 Jaringan Usaha Kegiatan	30
3.1.5.2 Kinerja Usaha Terkini	31
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	33

3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	33
3.2.3	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Deskripsi Hasil Penelitian	37
4.1.2	Analisis Data	38
4.1.2.1	Pelaksanaan <i>Service Excellence</i> di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya	38
4.1.2.2	Hambatan yang dialami dalam penerapan <i>Service Excellence</i> di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya.....	50
4.1.2.3	Solusinya yang dilakukan dari hambatan-hambatan yang terjadi saat pelayanan prima di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya	50
4.2	Pembahasan.....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	53
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		56
DAFTAR LAMPIRAN		57

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
1.2	Target dan Waktu Penelitian	5

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	Skema Pendektan Masalah.....	20
3.1	Logo BPJS	25
3.2	Struktur Organisasi BPJS Tasikmalaya	26

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1.1	Foto Kegiatan Melayani Peserta.....	