

PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BONDOWOSO

FARID AKBAR



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Peran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Farid Akbar
K1501232202



RINGKASAN

FARID AKBAR. Peran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso. Dibimbing oleh HARTOYO dan IRNI RAHMAYANI JOHAN.

@Hak cipta milik IPB University

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang bersifat wajib bagi Pemberi Kerja Badan Usaha (PK/BU) di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Meskipun demikian, sifat wajib tersebut pada praktiknya belum sepenuhnya menjamin kepatuhan riil pelaku usaha, sebagaimana ditunjukkan oleh pengalaman lapangan penulis di wilayah kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso, di mana dari sekitar 2.000 data pelaku usaha yang terdaftar pada sistem *Online Single Submission* (OSS), hanya 1 yang benar-benar mendaftarkan pekerjanya setelah ditindaklanjuti. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kepatuhan PK/BU sangat dipengaruhi oleh persepsi nilai dan kualitas layanan yang dirasakan, bukan semata-mata kekuatan regulasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan komitmen peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso, serta merumuskan strategi peningkatan layanan berdasarkan temuan tersebut, dengan penekanan khusus pada komitmen sebagai muara akhir dari seluruh hubungan kausal yang diteliti.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 146 responden dari 138 PK/BU peserta aktif sektor penerima upah yang berbeda, dipilih melalui teknik *purposive* dan *proportional stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner elektronik (Google Form) yang diisi langsung oleh responden menggunakan perangkat masing-masing dengan pendampingan petugas BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso bagi yang datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso atau bisa dipandu melalui whatsapp, mengukur persepsi terhadap lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan teknik *bootstrapping* 5.000 subsampel, dilengkapi uji multikolinearitas (VIF) dan pemeriksaan common method bias.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($\beta=0,763$), kepercayaan ($\beta=0,212$), dan komitmen ($\beta=0,358$), serta kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan ($\beta=0,557$) dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen ($\beta=0,411$). Namun, pengaruh kepuasan terhadap komitmen tidak signifikan ($\beta=0,023$; $p=0,824$), yang mengindikasikan bahwa kepercayaan berperan sebagai mediator kunci dalam mengubah kepuasan menjadi komitmen jangka panjang kepuasan transaksional tidak secara otomatis bertransformasi menjadi komitmen relasional tanpa terlebih dahulu membangun kepercayaan. Model penelitian mampu menjelaskan 58,2% varians kepuasan, 53,6% varians kepercayaan, dan 51,2% varians komitmen, dengan seluruh nilai Q^2 positif yang menunjukkan relevansi prediktif model yang baik. *Dimensi Empathy* dan *Responsiveness* teridentifikasi memiliki validitas konvergen tertinggi (AVE 0,696 dan 0,688) dan menjadi pengungkit utama kualitas layanan, sementara analisis deskriptif berdasarkan segmen PK/BU menunjukkan

bahwa sektor Swasta/UMKM memiliki persepsi kualitas layanan terendah dan menjadi prioritas utama perbaikan.

Berdasarkan temuan tersebut, strategi peningkatan layanan diarahkan pada dua prinsip utama hasil perhitungan SEM-PLS: mempertahankan dan mengoptimalkan jalur dengan pengaruh terbesar (kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan terhadap komitmen) melalui konsistensi pengalaman layanan, serta memperbaiki area dengan nilai/pengaruh terkecil (dimensi *Empathy* dan *Responsiveness*, serta jalur kepuasan-ke-komitmen yang tidak signifikan) melalui program petugas pendamping per segmen PK/BU, penguatan literasi digital JMO, dan perbaikan sistem penanganan keluhan berbasis digitalisasi. Komitmen PK/BU dipandang sebagai proses berkelanjutan yang perlu terus dipupuk melalui pengelolaan keuangan program (Jaminan Kecelakaan Kerja, Kematian, Hari Tua, Pensiun, dan Kehilangan Pekerjaan) yang transparan dan andal, penambahan manfaat program, serta kelancaran pembayaran iuran, sehingga tercipta citra kelembagaan yang baik di mata PK/BU. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komitmen peserta lebih mencerminkan loyalitas nyata (*true loyalty*) yang dibangun atas dasar kualitas layanan dan kepercayaan, dibandingkan loyalitas semu yang hanya terikat kewajiban regulasi.

Analisis efek mediasi lebih lanjut mengonfirmasi bahwa kepercayaan berperan sebagai partial intervening variable (mediasi komplementer menurut tipologi Zhao *et al.* 2010) dalam hubungan kualitas layanan-komitmen, di mana efek tidak langsung melalui kepercayaan (0,087) maupun efek langsung (0,358) sama-sama signifikan dan searah. Jalur mediasi rantai panjang melalui kepuasan kemudian kepercayaan (0,175) terbukti sebagai mekanisme paling substansial dalam membentuk komitmen, mengindikasikan bahwa dampak kepuasan terhadap komitmen bersifat bertahap dan baru terwujud setelah terkonsolidasi menjadi kepercayaan melalui pengalaman berulang, bukan seketika. Penelitian ini juga mengadopsi kerangka *Importance-Performance Analysis* (Martilla dan James 1977) untuk menerjemahkan koefisien jalur dan skor deskriptif menjadi kuadran prioritas strategi yang lebih objektif, serta mengidentifikasi peran faktor manajerial meliputi komitmen manajemen terhadap mutu layanan, pengelolaan keuangan program risiko, dan kapasitas PK/BU dalam mengomunikasikan manfaat program sebagai prasyarat struktural yang melengkapi temuan pada tingkat persepsi individu.

Landasan teoretis Kepercayaan dalam penelitian ini merujuk pada *Integrative Model of Organizational Trust* (Mayer, Davis, dan Schoorman 1995), yang menekankan tiga dimensi *trustworthiness* (*ability, benevolence, integrity*) sebagai penentu kesediaan PK/BU untuk menjadi rentan terhadap tindakan BPJS Ketenagakerjaan. Mengingat kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan bersifat wajib secara regulasi, penelitian ini secara khusus membedakan antara kepatuhan regulatif (yang semata didorong sanksi hukum) dengan komitmen sejati (yang mensyaratkan evaluasi positif dan perilaku yang melampaui kewajiban minimum, seperti kepatuhan iuran tanpa perlu ditagih dan kesediaan merekomendasikan program kepada PK/BU lain). Perbedaan konseptual inilah yang menjadi dasar penggunaan kerangka loyalitas nyata versus loyalitas semu (Dick dan Basu 1994) untuk menginterpretasikan temuan komitmen dalam penelitian ini, sehingga kesimpulan bahwa komitmen peserta mencerminkan loyalitas nyata bukan sekadar

kepatuhan atas keterpaksaan regulasi namun bisa memberikan gambaran bagi kajian jaminan sosial yang bersifat wajib di Indonesia.

Kata kunci: kepercayaan, kepuasan, komitmen, kualitas layanan, PLS-SEM

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



SUMMARY

FARID AKBAR. The Role of Service Quality on Satisfaction, Trust, and Commitment of BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso Branch Participants. Suprvised by HARTOYO and IRNI RAHMAYANI JOHAN.

BPJS Ketenagakerjaan is Indonesia's mandatory employment social security provider under Law No. 24 of 2011. In practice, however, this mandatory status does not fully guarantee real compliance among Pemberi Kerja Badan Usaha (PK/BU, employers/business entities), as illustrated by the author's field experience in the working area of BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso Branch, where out of approximately 2,000 registered business entities in the Online Single Submission (OSS) system, only one actually completed employee registration after follow-up. This indicates that PK/BU compliance is strongly influenced by perceived value and service quality rather than regulatory force alone. This study aims to analyze the role of service quality on satisfaction, trust, and commitment among participants of BPJS Ketenagakerjaan Bondowoso Branch, and to formulate service improvement strategies based on the findings, with particular emphasis on Commitment as the ultimate outcome of the entire causal relationship examined.

A quantitative cross-sectional approach was employed, involving 146 respondents from 138 different active PK/BU participants in the wage-earner segment, selected through purposive and proportional stratified random sampling. Data were collected via an electronic questionnaire (Google Form) completed directly by respondents on their own devices with the assistance of BPJS Ketenagakerjaan staff, measuring perceptions of the five SERVQUAL dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy), Satisfaction, Trust, and Commitment. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with a bootstrapping technique of 5,000 subsamples, complemented by multicollinearity (VIF) testing and common method bias checks.

The results show that service quality has a significant effect on satisfaction ($\beta=0.763$), trust ($\beta=0.212$), and commitment ($\beta=0.358$), while satisfaction significantly affects trust ($\beta=0.557$) and trust significantly affects commitment ($\beta=0.411$). However, the effect of satisfaction on commitment is not significant ($\beta=0.023$; $p=0.824$), indicating that trust serves as a key mediator in converting satisfaction into long-term commitment. Transactional satisfaction does not automatically transform into relational commitment without first building trust. The research model explains 58.2% of the variance in satisfaction, 53.6% in trust, and 51.2% in commitment, with all Q^2 values positive, confirming good predictive relevance. Empathy and Responsiveness were identified as having the highest convergent validity (AVE of 0.696 and 0.688) and act as the main levers of service quality, while descriptive analysis by PK/BU segment shows that the Private/SME sector has the lowest service quality perception and is the top priority for improvement.

Based on these findings, improvement strategies follow two principles derived from the SEM-PLS results: maintaining and optimizing the paths with the largest influence (service quality on satisfaction and trust on commitment) through consistent service experiences, and improving the areas with the smallest



values/influence (the Empathy and Responsiveness dimensions, and the non-significant satisfaction-to-commitment path) through dedicated account representative programs per PK/BU segment, strengthening JMO digital literacy, and improving complaint-handling systems through digitalization. PK/BU commitment is viewed as an ongoing process that must be continuously nurtured through transparent and reliable financial management of the programs (Work Accident, Death, Old Age, Pension, and Job Loss insurance), the addition of program benefits, and consistent contribution payments, thereby fostering a positive institutional image among PK/BU. This study concludes that participant commitment reflects true loyalty built on service quality and trust, rather than spurious loyalty driven solely by regulatory obligation.

Further mediation analysis confirms that Trust functions as a partial intervening variable (complementary mediation, following the typology of Zhao, Lynch, and Chen 2010) in the Service Quality-Commitment relationship, where both the indirect effect through Trust (0.087) and the direct effect (0.358) are significant and point in the same direction. The long-chain mediation path through Satisfaction and then Trust (0.175) proves to be the most substantial mechanism in forming commitment, indicating that the effect of satisfaction on commitment is gradual and only materializes after being consolidated into trust through repeated experience, rather than instantaneous. This study also adopts the Importance-Performance Analysis framework (Martilla and James 1977) to translate path coefficients and descriptive scores into more objective strategic priority quadrants, and identifies managerial factors including management commitment to service quality, financial management of risk programs, and PK/BU capacity to communicate program benefits as structural prerequisites that complement the individual-level perceptual findings.

The theoretical foundation for Trust in this study draws on the Integrative Model of Organizational Trust (Mayer, Davis, and Schoorman 1995), which emphasizes three dimensions of trustworthiness (ability, benevolence, integrity) as determinants of PK/BU's willingness to be vulnerable to BPJS Ketenagakerjaan's actions. Given that BPJS Ketenagakerjaan participation is mandatory by regulation, this study specifically distinguishes regulatory compliance (driven solely by legal sanction) from genuine commitment (which requires positive evaluation and behavior beyond minimum obligations, such as timely contribution payment without repeated reminders and willingness to recommend the program to other PK/BU). This conceptual distinction underlies the use of the true-versus-spurious loyalty framework (Dick and Basu 1994) to interpret the Commitment findings, making the conclusion that participant commitment reflects true loyalty rather than mere compliance under regulatory obligation an important theoretical contribution to the study of mandatory social security in Indonesia.

Keywords: commitment, PLS-SEM, satisfaction, service quality, trust



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BONDOWOSO

FARID AKBAR

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji Luar Komisi:

1 Dr. Mochammad Mukti Ali, S.T., M.M.

2 Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec.

Judul Tesis : Peran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan
Komitmen Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso

Nama : Farid Akbar

NIM : K1501232202

Disetujui oleh

Pembimbing 1 :

Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.



Pembimbing 2 :

Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.

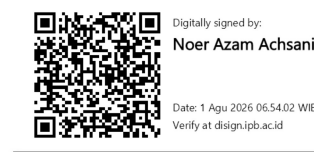
NIP. 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.

NIP. 196812291992031016



Tanggal Ujian: 7 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahuwata'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dari penelitian ini berjudul Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc. dan Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M. selaku komisi pembimbing yang telah memberikan semangat, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Dr. Mochammad Mukti Ali, S.T., M.M. dan Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran-saran perbaikan sehingga karya ilmiah ini menjadi lebih baik. Terima kasih pula penulis sampaikan kepada dosen seminar Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. yang telah membantu arahnya kolokium dan seminar hasil sambal tetap memberikan masukan kepada penulis. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada pihak internal BPJS Ketenagakerjaan terkhusus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso yang telah mendukung proses pengumpulan data selama penelitian ini berlangsung.

Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga penulis, terutama orang tua saya yaitu Bapak Prof. Dr. Sumarno, M.Pd dan Ibu Dra. Titik Ngatmintarsih, M.Si., serta istri penulis bernama Riskyanti S.Psi dan 2 (dua) orang anak kami bernama Hamizan Al Fatih dan Hauzan Al Ayyubi yang selalu ada dan hadir, serta terus menyemangati penulis dalam bentuk moral dan material. Tidak lupa kepada seluruh teman-teman penulis, kepada rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen dan Bisnis Sekolah Bisnis IPB serta rekan kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso yang memberi dukungan. Akhir kata, penulis berharap agar karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan turut berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Farid Akbar

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Dynamic Models of Loyalty</i>	6
2.2 Konsep Kualitas Layanan	7
2.3 Teori Kepuasan Pelanggan	7
2.4 Teori <i>Service-Profit Chain</i> (SPC)	8
2.5 Integrasi SERVQUAL, EDT, dan SPC	9
2.6 Penelitian Terdahulu dan Kesenjangan Penelitian	10
2.7 Komitmen	11
2.8 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	12
2.9 Kerangka Pemikiran Penelitian	14
2.10 Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>)	15
2.11 Teori Komitmen-Kepercayaan (<i>Commitment-Trust Theory</i>)	16
2.12 Nilai Publik dan Manajemen Strategis Layanan Sektor Publik	16
2.13 Literasi Digital dan Kualitas Layanan Elektronik di Sektor Publik	17
2.14 Literasi Digital dan Adopsi Aplikasi JMO pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan	18
2.15 Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen sebagai Konstruk Persepsi	19
2.16 Tipologi Mediasi: Mediasi Penuh, Parsial, dan Variabel Antara (<i>Intervening Variable</i>)	20
2.17 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) sebagai Alat Penentuan Prioritas Strategi	21
III METODE	22
3.1 Desain, Waktu dan Lokasi penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
3.5 Instrumen Penelitian	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Responden dan Data Penelitian	31
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	33
4.3 Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan	37
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) dan Pengujian Hipotesis	41
4.5 Pembahasan Hubungan Kausal dan Integrasi Teori	44



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

4.6	Implikasi Strategis dan Rekomendasi Peningkatan Layanan	49
V	SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1	Simpulan	54
5.2	Saran	54
	DAFTAR PUSTAKA	56
	RIWAYAT HIDUP	59



DAFTAR TABEL

2.1	Integrasi SERVQUAL, EDT, dan SPC dalam penelitian ini	9
2.2	Sintesis penelitian terdahulu	10
2.2	Sintesis penelitian terdahulu (<i>lanjutan</i>)	11
3.1	Definisi operasional dan indikator variabel	25
4.1	Profil responden berdasarkan karakteristik demografis dan organisasional	31
4.2	Statistik deskriptif variabel penelitian	32
4.3	Hasil uji validitas dan reliabilitas konstruk	33
4.4	Hasil uji validitas diskriminan kriteria Fornell-Larcker	36
4.5	Hasil uji validitas diskriminan <i>heterotrait-monotrait ratio</i> (HTMT)	36
4.6	Nilai rata-rata persepsi per dimensi kualitas layanan	37
4.7	Nilai rata-rata per indikator kualitas layanan (diurutkan dari tertinggi ke terendah)	38
4.8	Nilai rata-rata Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen per sub-dimensi	39
4.9	Koefisien Determinasi (R^2) dan Relevansi Prediktif (Q^2)	41
4.10	Hasil pengujian hipotesis melalui <i>bootstrapping</i> (5.000 subsampel)	42
4.11	Hasil analisis efek mediasi (<i>indirect effects</i>)	44
4.12	Matriks prioritas strategi peningkatan layanan	50
4.13	<i>Roadmap</i> implementasi strategi peningkatan layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bondowoso	52

DAFTAR GAMBAR

2.1	Alur logika penelitian	14
4.1	Diagram jalur hasil pengujian model structural	43