

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Akademis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitaian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teoritis .....	15
2.2.1 Komunikasi Pemasaran .....	15
2.2.1.1 Tujuan Komunikasi Pemasaran .....	17
2.2.1.2 Bauran Komunikasi Pemasaran .....	17
2.2.1.3 Pemasaran Langsung ( <i>Direct Marketing</i> ) .....	18
2.2.2 Jasa .....	20
2.2.3 Perusahaan Jasa Komersil dan Non-Profit .....	21
2.2.4 Asuransi Sosial .....	22
2.2.5 Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) .....	23
2.2.6 Pelayanan Prima .....	26
2.2.6.1 Pelayanan Publik .....	27
2.2.7 Badan Hukum Publik .....	29
2.2.8 <i>Customer Relationship Management</i> .....	30
2.2.8.1 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> .....	30

2.2.8.2 Kepercayaan, Komitmen, Kepuasan dan Loyalitas.....	33
2.2.8.3 <i>Customer Relationship Management</i> Sektor Pemerintah .....	38
2.2.9 <i>Contact Center</i> .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Paradigma .....	45
3.2 Metode Penelitian .....	46
3.3 Subyek Penelitian .....	47
3.3.1 Ibu Linda, Kepala Bidang Pengelolaan Care Center .....	47
3.3.2 Bapak Indra Kusuma, Supervisor BPJS Kesehatan Care Center .....	48
3.3.3 Ibu Rosdiana, QCO BPJS Kesehatan Care Center .....	48
3.3.4 Bapak Gerry Baldy, Agent <i>Inbound</i> BPJS Kesehatan Care Center.....	49
3.3.5 Bapak Rendry Andika, Agent <i>Inbound</i> BPJS Kesehatan Care Center .	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.1 Data Primer .....	50
3.4.2 Data Sekunder .....	51
3.4.2.1 Observasi .....	51
3.4.2.2 Dokumentasi .....	52
3.5 Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1 Profil BPJS Kesehatan .....	54
4.1.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan .....	57
4.1.2.1 Visi BPJS Kesehatan .....	57
4.1.2.2 Misi BPJS Kesehatan .....	57
4.1.3 Tata Nilai Revolusi Mental .....	58
4.1.4 Landasan Hukum BPJS Kesehatan .....	58
4.1.5 Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan .....	59
4.1.6 Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan .....	60
4.1.7 Profil BPJS Kesehatan Care Center .....	61
4.1.8 Profil PT Infomedia Nusantara .....	65
4.1.9 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Care Center .....	66
4.1.9.1 Struktur KP BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Care Center	68

4.1.9.2 Struktur PT. Infomedia pada BPJS Kesehatan Care Center .....	70
4.2 Hasil Penelitian .....	71
4.2.1 Membangun <i>Relationship</i> .....	74
4.2.1.1 <i>Relationship</i> melalui Tim Internal .....	79
4.2.1.2 <i>Relationship</i> Terintegrasi dalam Pelayanan .....	95
4.2.1.3 <i>Relationship</i> melalui Dukungan Teknologi Informasi .....	105
4.2.2 Mengupayakan <i>Retention</i> .....	113
4.2.2.1 <i>Retention</i> terhadap Resiko Pemutusan <i>Relationship</i> .....	114
4.2.2.2 <i>Retention</i> melalui SLA Penanganan Keluhan .....	117
4.2.2.3 <i>Retention</i> untuk Efisiensi Operasional .....	118
4.2.3 Mencapai <i>Referrals</i> .....	119
4.2.4 <i>Service Recovery</i> .....	119
4.3 Pembahasan .....	121
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	128
5.1 Kesimpulan .....	128
5.2 Saran .....	129
5.2.1 Saran Akademis .....	129
5.2.2 Saran Praktis .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xv
<b>LAMPIRAN</b> .....	xviii

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA