

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile
JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**



OLEH:

**OKTAVIANA SERLIANA MURNI
2021410590**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : OKTAVIANA SERLIANA MURNI
Nim : 2021410590
**Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE
JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Pada
Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang
Ende)**

Ende, 29 Agustus 2025

**Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

PembimbingI



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.
NIDN. 0826097401

PembimbingII



Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM
NIDN. 0831108301

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 29 Agustus 2025

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

01 Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN. 08 2706 7101

1.

02 Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

2.

03 Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

3.

04 Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM
NIDN. 08 3110 8301

4.

05 Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende)”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 29 Agustus 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 29 Agustus 2025
Yang Memberi Pernyataan



Oktaviana Serliana Murni
2021410590

MOTTO

**“Setiap Tugas Adalah Tantangan,
Setiap Tantangan Adalah Ilmu Baru”**

**THE 1%
OKTAVIANA SERLIANA MURNI**

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang tak terhingga kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang senantiasa selalu menyertai dan mengabdikan dalam setiap doa penulis sehingga mempermudah segala proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Valensius Bot dan Mama Maria Goreti Jemamu, dua nama yang senantiasa hadir dalam setiap doaku. Dalam segala keterbatasan, kalian tetap menjadi pelindung, penopang, dan penyemangat kepada penulis. Meski banyak orang diluar sana meremehkan anak seorang petani tidak akan mampu mengantarkan anaknya meraih gelar sarjana, tetapi kalian membuktikan bahwa cinta, kerja keras, dan doa jauh lebih berarti dari sekedar gelar. Keringat dan doa kalian mengiringi setiap langkah hingga titik ini Terima kasih karena dalam keterbatasan, Keringat kalian menjadi tinta dalam setiap lembar skripsi ini, dan doa kalian menjadi cahaya yang menuntunku hingga titik ini. semoga pencapaian ini menjadi bagian kecil dari kebanggaan atas segala yang telah kalian korbankan.
3. Adik-Adik Terkasih Yuli, Asri, Windi dan Alfa Kalian adalah alasan lain mengapa Penulis terus berdiri dan berjuang, Sebagai kakak perempuan pertama, Penulis berusaha menjadi panutan meski belum sempurna. Maaf jika sering mengesampingkan kebutuhan kalian, bukan karena lupa, tetapi demi membuktikan bahwa pengorbanan ini akan berbuah manis dan kelak bisa

kalian banggakan. Semoga langkahku hari ini menjadi semangat bagi kalian untuk terus bermimpi dan berjuang.

4. Keluarga besar yang dengan caranya masing-masing sudah memberikan doa, dukungan serta semangat dalam setiap langkah perjuangan Penulis.
5. Sahabat seperjuanganku Vivi, Icen, Lian, teman-teman perhimpunan mahasiswa manggrai- Ende dan semua angkatan 2021 yang tak pernah lelah untuk saling memberi dukungan serta semangat kepada Penulis.
6. Terima kasih untuk diri sendiri, Oktaviana Serliana Murni, karena sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah ketika melewati masa-masa sulit, ketika keraguan datang sili berganti, ketika langkah mulai terasa berat. Terima kasih sudah memilih melanjutkan perjalanan panjang ini walaupun beberapa kali gagal, namun tetap percaya tak ada proses yang mudah untuk dilewati. Terima kasih sudah melakukan yang terbaik untuk diri sendiri dan melawan semua rasa takut akan kegagalan. Terima kasih sudah berjuang menyelesaikan misi-misi yang sudah dimulai dan diniatkan dengan baik.
7. Almamaterku Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende”** ini dengan baik yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores.

Proses penulisan skripsi ini banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan bantuan bagi penulis selama ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
3. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku ketua program studi manajemen
4. Bapak Dr. Rafel Octavianus Byre, SE.,M.Sc sebagai Pembimbing I yang dengan kesabaran, ketegasan, dan bimbingan yang tiada henti. Nasihat dan arahan Bapak menjadi penerang di saat penulis mengalami kebingungan dan keraguan dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS.,MM sebagai pembimbing II yang telah memberikan dorongan, kelembutan hati, serta ketelitian dalam memberikan masukan yang membangun. Bimbingan Ibu telah memberi

kekuatan dan semangat untuk terus menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu dosen dan Staff Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan terbaik selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. BPJS Kesehatan Cabang Ende dan seluruh responden penelitian yang telah memberikan data dan dengan kerendahan hati untuk bersedia meluangkan waktu dan mengisi kuesioner penelitian.
8. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Valensius Bot dan Mama Maria Goreti Jemamu.
9. Semua pihak yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak keterbatasan, untuk itu dengan rendah hati penulisa sangat menerima saran dan kritikan yang membangun agar menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Ende, Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

Oktaviana Serliana Murni. 2021410590. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Sarjana. Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende, Pembimbing I, Dr. Rafel Octavianus Byre, SE.,M.Sc Pembimbing II, Maria Helena Carolinda Dua Mea,SS.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Ende. Kualitas layanan (X) dalam penelitian ini diukur menggunakan model SERVQUAL dijadikan dasar dalam menetapkan indikator variabel (1) pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (2) pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (3) pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (4) pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (5) pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Mobile JKN. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Hasil statistik uji regresi indikator variabel kehandalan (X1.1), terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (Y), nilai t_{hitung} sebesar 4.571 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,660 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti. (2) Hasil statistik uji regresi indikator variabel ketanggapan (X1.2), terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (Y), nilai t_{hitung} sebesar 4.055 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,660 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti. (3) Hasil statistik uji regresi indikator variabel empati (X1.3), terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (Y), nilai t_{hitung} sebesar 5.266 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,660 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti. (4) Hasil statistik uji regresi indikator variabel jaminan (X1.4), terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (Y), nilai t_{hitung} sebesar 3.991 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,660 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti. (5) Hasil statistik uji regresi indikator variabel bukti fisik (X1.5), terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende (Y), nilai t_{hitung} sebesar 4.076 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,660 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima dan terbukti.

Kata Kunci : Kehandalan, Ketanggapan, Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

Oktaviana Serliana Murni. 2021410590. Faculty of Economics and Business, Undergraduate Program. The Effect of JKN Mobile Application Service Quality on User Satisfaction (Study on JKN Mobile Application Users at BPJS Kesehatan Ende Branch, Supervisor I, Dr. Rafel Octavianus Byre, SE.,M.Sc Supervisor II, Maria Helena Carolinda Dua Mea,SS.,MM

This study aims to determine the effect of the quality of the Mobile JKN application service on the satisfaction of JKN mobile application users at the Ende Branch of BPJS Kesehatan. Service quality (X) in this study was measured using the SERVQUAL model as the basis for determining variable indicators (1) the effect of reliability on the satisfaction of JKN mobile application users at the Ende Branch of BPJS Kesehatan (2) the effect of responsiveness on the satisfaction of JKN mobile application users at the Ende Branch of BPJS Kesehatan (3) the effect of empathy on the satisfaction of JKN mobile application users at the Ende Branch of BPJS Kesehatan (4) the effect of assurance on the satisfaction of JKN mobile application users at the Ende Branch of BPJS Kesehatan (5) the effect of tangible evidence on the satisfaction of JKN mobile application users at the Ende Branch of BPJS Kesehatan. This study uses a quantitative approach. The sample in this study was 99 respondents who are active users of the Mobile JKN application. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis.

The results of the study show that, (1) The statistical results of the regression test of the reliability variable indicator (X1.1), on user satisfaction on the JKN mobile application at the BPJS Kesehatan Ende Branch (Y), the t-count value is 4.571, meaning $t\text{-count} > t\text{-table } 1.660$ and a significant value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the hypothesis can be accepted and proven. (2) The statistical results of the regression test of the responsiveness variable indicator (X1.2), on user satisfaction on the JKN mobile application at the BPJS Kesehatan Ende Branch (Y), the t-count value is 4.055, meaning $t\text{-count} > t\text{-table } 1.660$ and a significant value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the hypothesis can be accepted and proven. (3) The statistical results of the regression test of the empathy variable indicator (X1.3), on user satisfaction on the JKN mobile application at the BPJS Kesehatan Ende Branch (Y), the t-count value is 5.266, meaning $t\text{-count} > t\text{-table } 1.660$ and a significant value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the hypothesis can be accepted and proven. (4) The statistical results of the regression test of the guarantee variable indicator (X1.4), on user satisfaction on the JKN mobile application at the BPJS Kesehatan Ende Branch (Y), the t-count value is 3.991, meaning $t\text{-count} > t\text{-table } 1.660$ and a significant value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the hypothesis can be accepted and proven. (5) The statistical results of the regression test of the physical evidence variable indicator (X1.5), on user satisfaction with the JKN mobile application at the Ende Branch of BPJS Kesehatan (Y), the t-count value is 4.076, meaning $t\text{-count} > t\text{-table } 1.660$ and the significance value is $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the hypothesis can be accepted and proven.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Physical Evidence, User Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.2 Kualitas Layanan	11

2.1.3 Kepuasan Pengguna.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
2.3.1 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna	16
2.3.2 Pengaruh Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna	17
2.3.3 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna	17
2.3.4 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna	17
2.3.5 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna	18
2.4 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel	21
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.4 Definisi Operasional	22
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6.1 Observasi	24
3.6.2 Kuesioner.....	24
3.6.3 Dokumentasi.....	25
3.7 Teknik Analisis Data	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum.....	30
4.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Ende	30
4.1.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	33
4.1.3 Deskripsi Responden	34
4.2 Uji Instrumen Penelitian	38
4.2.1 Hasil Uji Validitas	39
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	41
4.3 Uji Asumsi Klasik	43
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	43
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	43
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.4 Uji Hipotesis	46
4.4.1 Hasil Uji Hipotesis Pertama	46
4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Kedua	47
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis Ketiga.....	49
4.4.4 Hipotesis Keempat.....	51
4.4.5 Hipotesis Kelima	53
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.5.1 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	55
4.5.2 Pengaruh ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	57
4.5.3 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	59
4.5.4 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	61

4.5.5 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	63
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Jumlah Pengguna Aktif Aplikasi Mobile JKN Per Bulan Januari-April 2025	21
Tabel 3.2	Definisi Oprasional Variabel	23
Tabel 3.3	Skala Likert	25
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	38
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kehandalan (X1.1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	46
Tabel 4.10	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kehandalan (X1.1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	47
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Ketanggapan (X1.2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	48
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Ketanggapan (X1.2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	49
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Empati (X1.3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	49
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Empati (X1.3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	50

Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Jaminan (X1.4) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	51
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Jaminan (X1.4) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	52
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Bukti Fisik (X1.5) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	53
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Bukti Fisik (X1.5) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	54

DAFTAR GAMBAR

Diagram 1.1 Hasil Pra-Survey Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	6
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Ende	19
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Usia	36
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Cabang Ende	38