

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

## SKRIPSI



Disusun Oleh :  
**GEBY JULIA SAPUTRI**  
**701190024**

**Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi  
Sebagian Persyaratan Untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
2023**

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

## SKRIPSI



Disusun Oleh :

**GEBY JULIA SAPUTRI**

**701190024**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**

**2023**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## NOTA DINAS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jalan Lintas Jambi-Muaro Bulian Km. 14 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi  
36363 Email: [isi.unjambi.ac.id](mailto:isi.unjambi.ac.id)

### NOTA DINAS

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Syaifuddin Jambi

**Assalamu'alaikum. Wr. Wb**

Judul	: Analisis Kualitas Pelayanan Mobile [Iku Bpjs] Kesehatan Menggunakan Metode Servqual
Nama	: Geby Julia Saputri
NIM	: 701190024
Prodi	: Sistem Informasi

Saya Memandang Bahwa Naskah Skripsi Tersebut Sudah Dapat Diajukan Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Sultan Thaha Syaifuddin Jambi Untuk Diajukan Dalam Sidang Munciyah.

**Assalamu Alaikum. Wr.Wb**

Pembimbing I:

M. Theo Ari Bangsa, M.Sc  
NIDN.2007009205

Scanned by TapScanner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## NOTA DINAS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jalan Lintas Jambi-Muaro Belian Km. 16 Sempang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi  
36363 Email: [isl.unjambi.ac.id](mailto:isl.unjambi.ac.id)

### NOTA DINAS

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Syaifuddin Jambi

**Assalamu'alaikum. Wr. Wb**

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Mobile [kn Bpjs Kesehatan  
Menggunakan Metode Servqual  
Nama : Geby Julia Saputri  
NIM : 701190024  
Prodi : Sistem Informasi

Saya Memandang Bahwa Naskah Skripsi Tersebut Sudah Dapat Diajukan  
Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi (Un Sultan Thaha Syaifuddin Jambi Untuk  
Diajukan Dalam Sidang Munasyah.

**Assalamu'Alaikum. Wr.Wb**

Pembimbing II :

Albert Triadi, M.Kom  
NIDN.2009019202

Scanned by TapScanner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jl. Lintas Jambi Ma, Bulian Km. 16 Sei. Duren Kec. Jaluko Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/Fax : (0741) 584118 Web : <https://uinjambi.ac.id> email : [mail@uinjambi.ac.id](mailto:mail@uinjambi.ac.id)

---

**PENGESAHAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR**  
Nomor : B- ~~470~~ /D. VII/PP.009/06/2023

Skrripsi/ Tugas Akhir dengan Judul : "Analisis Kualitas Pelayanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Servqual"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Geby Julia Saputel  
NIM : 701190024  
Telah dimunaqasahkan pada : 05 Juni 2023  
Nilai Munaqasah : 87,19  
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

**TIM MUNAQASAH :**  
Ketua Sidang  
↓  
Dr. Try Sasanti, S.Si., M.Si  
NIP. 197663032005012005

Pengaji I  
  
Andre Yudianto, S.T., M.Eng  
NIP. 198907262020121006

Pengaji II  
  
Yetti Ruzdhanu, M. Kom  
NIP. 2064068504

Pembimbing I  
  
Mhd. Theo Ari Bangsan, M. Cs  
NIDN. 2007089205

Pembimbing II  
  
Albert Triadi, M. Kom  
NIDN. 2009019002

Sekretaris Sidang  
  
Albert Triadi, M. Kom  
NIDN. 2009019002

Jambi, 2023

  
Fakultas Sains dan Teknologi  
  
Jendri, S.Pd., M.Pd., M.Si., Ph. D  
NIP. 197512242009121001

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi Ini Untuk Kedua Orang Tuaku “bapak Coktang dan ibuk

Martang, Terima Kasih Telah Membesarkanku Dengan Penuh Kasih Sayang Yang Tak Pernah Bosan Mendoakan Ku Dalam Sujud-Nya Dan Mendidikku Hingga Akhir Studiku, Motivator Terbesar Dalam Hidupku Dan Memberi Semangat Dalam Menyelesaikan Skripsiku.

Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku, nur afni dan sumarni, Terimakasih Juga Kepada Sahabat-Sahabatku Terutama Cicow (widya, diza, linda, yuyun, elza, amanda, aidil, brian, dayat, Dan Seperjuangan Program Studi Sistem Informasi, Khususnya Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## MOTTO:

“Ada Dua Anugrah Yang Karenanya Banyak Manusia Tertipu, Yaitu Kesehatan Yang Baik Dan Waktu Yang Luang” (HR. Bukhari).

“Orang Yang Belajar Dari Kesalahan Adalah Orang Yang Berani Sukses”

وَسِعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya“ (Q,S Al-Baqarah : 286)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

### PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Geby Julia Saputri  
Nim : 701190024  
Jurusan : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

#### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL.

Menjadi skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Sastra dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dinuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi bukan hasil karya sendiri menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 12 Juni 2023  
  
Geby Julia Saputri  
NIM. 701190024  


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## ABSTRAK

Saat ini BPJS Kesehatan menerapkan satu transformasi digital dalam bentuk aplikasi mobile JKN. Aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam mengakses BPJS Kesehatan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran dan perubahan data, namun berdasarkan dari data playstore dan Appstore aplikasi ini memiliki rating yang terbilang cukup rendah serta memiliki ulasan dan kritikan terkait penggunaan aplikasi mobile JKN, seperti server sering keluar sendiri dan sulit dalam login masuk ke aplikasinya dll. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan metode Servqual, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pengambilan data dari penelitian ini dengan menyebar kuesioner kepada pengguna mobile JKN, dan pengolahan data tersebut menggunakan SPSS versi 25. Secara persial variabel independen yang berpengaruh signifikan yaitu *Assurance* nilai signifikansi ( $0,008 < 0,05$ ) dan *Responsiveness* nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) maka H4 dan H5 signifikan terhadap variabel dependen (Y). Secara simultan (uji f) diperoleh nilai signifikansi (sig) yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung  $52,934 > 2,31$  maka seluruh variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan perhitungan koefisien determinan R<sup>2</sup> disimpulkan bahwa pengaruh variabel independen Terhadap variabel dependen yaitu terbesar 73,8% .

**Kata Kunci:** *Mobile JKN, SERVQUAL, Kualitas Layanan*

## ABSTRACT

*Currently BPJS Kesehatan is implementing a digital transformation in the form of the JKN mobile application. This application really helps the community in accessing BPJS Health and makes it easier for people to make payments and change data, but based on Play store and App store data this application has a fairly low rating and has reviews and criticisms related to the use of the JKN mobile application, such as the server often exits itself and it's hard to log in to the application etc. The purpose of this study was to find out the quality of service to JKN BPJS Health mobile users using the Servqual method, this research is a quantitative study, data collection from this study was by distributing questionnaires to mobile JKN users, and processing the data using SPSS version 25. Partially variable independent variables that have a significant effect, namely Assurance significance value ( $0.008 < 0.05$ ) and Responsiveness significance value ( $0.000 < 0.05$ ) so  $H_4$  and  $H_5$  are significant to the dependent variable (Y). Simultaneously (f test) obtained a significance value (sig) that is  $0.000 < 0.05$  and a calculated f value of  $52.934 > 2.31$  so that all independent variables (X) have a significant effect on the dependent variable (Y). Based on the calculation of the determinant coefficient  $R^2$ , it can be concluded that the effect of the independent variable on the dependent variable is 73.8%.*

**Keywords:** Mobile JKN, SERVQUAL, Service Quality

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Servqual”**.

Dikarenakan keterbatasannya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun berkat bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi kendala-kendala dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr.H.Su'aidi,M.A.,Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi
3. Bapak Iskandar.S,Ag,M.Pd.,M.Si.,M.H.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi
4. Ibu Dr. Tanti,M.Si selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi
5. Bapak Dr. Abd. Malik, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi keuangan dan Perencanaan Fakultas Sains dan Teknologi
6. Ibu Dr. Try Susanti,M.Si selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi
7. Bapak Mutamassikin,M.Kom selaku sekretaris Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi
8. Bapak Mhd. Theo Ari Bangsa,M.Cs selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Albet Triadi,M.kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberi bimbingan, serta arahan kepada penulis sehingga Proposal Skripsi dapat selesai dengan baik.
9. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sultan Thaha Saifuddin Jambi yang telah membantu penulis selama masa studi sehingga dapat memperoleh ilmu yang diberikan sebagai bekal untuk masa depan.

Akhir kata apa bila terdapat kata-kata yang tidak berkenan dalam

penyusunan laporan tugas akhir ini, maka penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan untuk mengabulkannya, amin ya rabbal 'alamin. Semoga skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Jambi, 19 juni 2023  
Penulis



Geby Julia Saputri  
NIM. 701190024

## DAFTAR ISI

<b>NOTA DINAS.....</b>	ii
<b>NOTA DINAS.....</b>	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	iv
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	v
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	vii
<b>ABSTRAK .....</b>	viii
<b>ABSTRACT.....</b>	ix
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xi
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	5
2.1 Kajian Teori .....	5
2.1.1 Analisis .....	5
2.1.2 kualitas layanan.....	5
2.1.3 BPJS Kesehatan .....	6
2.1.4 Aplikasi Mobile JKN .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	10
2.3 Kerangka Konseptual.....	14
2.4 Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	17
3.1 Tahapan penelitian .....	17
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	18
3.1.2 Studi Literatur .....	18
3.1.3 Pemilihan Metode .....	18
3.1.4 Penyusunan Instrumen .....	18
3.1.5 Pembagian kuesioner .....	18

3.2 Waktu dan tempat penelitian.....	19
3.3 Alat Dan Bahan Penelitian.....	19
3.3.1 Hardware.....	19
3.3.2 Software.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5 Populasi dan Sampel.....	20
3.5.1 Populasi.....	20
3.5.2 Sampel.....	20
3.6 Variabel Penelitian.....	21
3.7 Definisi Operasional dan Skala Variabel.....	21
3.8 Teknik Analisis Data.....	22
3.8.1 Uji Validitas.....	23
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	28
4.1.1 Deskripsi responden.....	30
4.2 Uji Validitas.....	31
4.3 Uji Reliabilitas.....	47
4.4 Pembahasan Hasil Dan Penelitian.....	50
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.2 Uji T.....	53
4.4.3 Uji F.....	55
4.4.4 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Relevan .....	11
Tabel 3. 1 Bobot penilaian dengan skala likert .....	20
tabel 3. 2 Definisi Oprasional .....	22
tabel 3. 3 Variabel Penyataan.....	24
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	30
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur .....	30
Tabel 4. 3 responden berdasarkan pekerjaan .....	31
Tabel 4. 4 Rekapitulasi harapan pengguna .....	31
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Kenyataan pengguna .....	32
Tabel 4. 6 nilai r table 90-102 .....	34
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harapan Tangibles (X1).....	35
Tabel 4. 8 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Tangibles (X1) .....	35
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kenyataan Tangibles (X1) .....	36
Tabel 4. 10 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Tangibles (X1) .....	36
Tabel 4. 11 Uji Validitas Harapan Empathy (X2).....	37
Tabel 4. 12 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Empathy (X2).....	37
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kenyataan Empathy (X2).....	38
Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Empathy (X2) .....	38
Tabel 4. 15 Uji Validitas Harapan Reliability (X3) .....	39
Tabel 4. 16 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Reliability (X3) .....	39
Tabel 4. 17 Uji Validitas Kenyataan Reliability (X3).....	41
Tabel 4. 18 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Reliability (X3).....	41
Tabel 4. 19 Uji Validitas Harapan Assurance (X4) .....	41
Tabel 4. 20 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Assurance (X4).....	41
Tabel 4. 21 Uji Validitas Kenyataan Assurance (X4).....	41
Tabel 4. 22 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Assurance (X4) .....	42
Tabel 4. 23 Uji Validitas Harapan Responsiveness (X5).....	42
Tabel 4. 24 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Responsiveness (X5).....	43
Tabel 4. 25 Uji Validitas Kenyataan Responsiveness (X5) .....	43
Tabel 4. 26 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Responsiveness (X5) .....	44
Tabel 4. 27 Uji Validitas Harapan User Satisfaction (X6).....	44
Tabel 4. 28 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan User Satisfaction (X6).....	45
Tabel 4. 29 Uji Validitas Kenyataan User Satisfaction (X6) .....	45
Tabel 4. 30 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan User Satisfaction (X6) .....	46
Tabel 4. 31 Uji Reliabilitas Tangibels (X1).....	47
Tabel 4. 32 Uji Reliabilitas Empathy (X2) .....	47
Tabel 4. 33 Uji Reliabilitas Reliability (X3).....	48
Tabel 4. 34 Uji Reliabilitas Responsiveness (X4) .....	48
Tabel 4. 35 Uji Reliabilitas Assurance (X5) .....	48
Tabel 4. 36 Uji Reliabilitas User Satisfaction (X6) .....	49
Tabel 4. 37 Rangkuman Kenyataan Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 38 Rangkuman Harapan Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 39 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4. 40 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser .....	53
Tabel 4. 41 Hasil Uji T .....	54
Tabel 4. 42 Nilai t tabel.....	55
Tabel 4. 43 hasil uji F .....	56
Tabel 4. 44 koefisien diterminasi R .....	57

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - 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 UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual.....	14
Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir.....	17
Gambar 3. 2 variabel penelitian .....	21
Gambar 4. 1 tampilan profil.....	28
Gambar 4. 2 tampilan halaman utama .....	29
Gambar 4. 3 tampilan halaman FAQ .....	29
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Probability Plot .....	51
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Scatterplot.....	52
Gambar 4. 6 Distribusi F table.....	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing .....	64
Lampiran 2 Deskripsi Kuesioner .....	65
Lampiran 3. Kartu bimbingan I.....	68
Lampiran 4. Kartu Bimbingan II.....	69
Lampiran 5. Surat Izin Riset .....	70
Lampiran 6. Surat Perintah Riset .....	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

Nama : Geby Julia Saputri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat / Tanggal Lahir : Nipah Panjang / 20 Juli 2001  
Alamat : RT 17, RW 07 Sungai Akar, Kecamatan Nipah Panjang, Kabupaten Tanjung Jabung Timur  
Email : [gebyjulia20@gmail.com](mailto:gebyjulia20@gmail.com)  
HP : 0857-8947-9940

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 69/10 Tahun 2013
2. MTS N kuala Tungkal 1 Nipah Panjang Tahun 2016
3. MAS AS'AD Kota Jambi Tahun 2019

Jambi, 19 juni 2023

Geby Julia Saputri  
NIM.701190024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan Kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan Kesehatannya. Negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi. (Sri yuniarti,2015). Pelayanan Kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program jaminan Kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).

BPJS Kesehatan adalah badan public yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. BPJS mulai beroperasi sejak tanggal 1 januari 2014. Manfaat program jaminan Kesehatan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan sangat besar dan pelayanannya pun konperenshif, Dimulai dari sebagai salah satu penyelenggara pelayanan Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan bentuk perlindungan mendasar untuk jaminan Kesehatan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang kurang mampu. sedangkan BPJS ketenagakerjaan perlindungan bersifat sosial kepada masyarakat hanya meliputi jaminan hari tua, kematian, kecelakaan, pemutusan hubungan kerja, pensiun dan lainnya, BPJS ketenagakerjaan bukan dimanfaatkan untuk berobat dan bukan untuk menanggung biaya berobat, tetapi memberikan jaminan yang berhubungan dengan pekerjaan. (Abiyoga, 2017). Saat ini BPJS Kesehatan menerapkan satu transformasi digital dalam bentuk aplikasi mobile JKN. Awalnya seluruh administrasi dilaksanakan di kantor, namun pada saat ini telah diubah menjadi bentuk aplikasi yang bisa diakses oleh siapapun.

Aplikasi mobile JKN ini sudah diimplementasikan kurang lebih 5 tahun namun permasalahan yang ditemukan adalah dimana masyarakat kota jambi

masih saja mencari informasi dengan mendatangi kantor cabang BPJS Kesehatan kota jambi sehingga para pelayanan BPJS Kesehatan cukup kewalahan dalam melayani peserta BPJS Kesehatan karena masyarakat kota jambi masih enggan menggunakan aplikasi mobile JKN tersebut, hal ini diduga karena peserta tidak mengetahui adanya aplikasi mobile JKN tersebut atau kurangnya kualitas, informasi aplikasi tersebut sehingga peserta lebih memilih mendatangi langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Berdasarkan dari data playstore dan Appstore aplikasi ini memiliki rating yang terbilang cukup rendah serta memiliki ulasan dan kritikan terkait penggunaan aplikasi mobile JKN, seperti server sering keluar sendiri dan sulit dalam login masuk ke aplikasinya dll. Untuk itu diperlukan analisis untuk mengetahui apakah aplikasi mobile JKN sudah memenuhi kebutuhan pengguna atau belum, aplikasi ini perlu diukur dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan.

SERVQUAL metode yang paling banyak digunakan, SERVQUAL dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen, (Wisniewski, 2012). Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, dengan adanya dimensi tersebut untuk melengkapi pertanyaan-pertanyaan yang menentukan kualitas pelayanan pada aplikasi. Dan akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi pengguna terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima. Pengukuran kualitas pelayanan jasa dalam model SERVQUAL ini didasarkan pada skala multitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi pelayanan jasa menurut service quality (SERVQUAL). Bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Analisis Kualitas Pelayanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Servqual**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya sebatas mengetahui kualitas pelayanan terhadap pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan
2. Menerapkan kualitas pelayanan terhadap pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan lima dimensi servqual: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphthy*)
3. Penelitian ini hanya mencakup pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan saja

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan

## 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aplikasi mobile JKN dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi mobile JKN untuk meningkatkan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi mobile JKN

2. Bagi pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan penambahan informasi bagi pengguna aplikasi mobile JKN

3. Bagi peneliti lain

Peneliti lain dapat menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang beda dan bisa memperbaiki sistem aplikasi mobile JKN kedepannya agar lebih baik lagi

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Kajian Teori

##### 2.1.1 Analisis

Istilah analisis berasal dari kata Yunani kuno *analysis*, yang memiliki arti melepaskan. Analisis dapat diartikan sebagai sebuah proses pemeriksaan dan evaluasi dari data atau informasi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mempelajarinya lebih dalam dan bagaimana bagian-bagian tersebut berhubungan satu sama lain.

(Oktafia dan Wijaya, 2021) mendefinisikan Analisis terhadap suatu sistem yaitu penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga diusulkan perbaikan-perbaikan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sebuah aktivitas untuk menguraikan keseluruhan komponen dengan tujuan untuk dapat dievaluasi, dibedakan dan digolongkan sesuai kebutuhan agar menghasilkan sebuah informasi.

##### 2.1.2 kualitas layanan

Kualitas pelayanan adalah mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Menurut Wyckoff 2008), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

### 2.1.3 BPJS Kesehatan

BPJS merupakan badan yang menyelenggarakan program untuk menjamin Kesehatan masyarakat dan salah satu bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional SJSN terdapat 4 bagian , diantaranya jaminan kecelakaan, jaminan Kesehatan, jaminan pensiunan, jaminan hari tua, dan jaminan kematian. Hal ini telah diutarakan didalam UU No.40 tahun 2004 yang mengatur SJSN.Jaminan Kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Sari, Hartini and Andria, 2019).

Visi dan Misi dari BPJS Kesehatan yaitu menjadi badan penyelenggara dalam mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan berupaya untuk memperbesar cakupan kepesertaan dengan target seluruh masyarakat Indonesia untuk mencapai Universal Health Coverage (UHC) (Nurmalasari, Temesvari and Maulana, 2020).

BPJS merupakan badan hukum yang dibuat untuk menjalankan program jaminan Kesehatan demi meningkatkan derajat kesehatan yang ada di Indonesia dan telah diatur dalam UU No.24 tahun 2011. BPJS terbagi atas 2, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan sendiri diciptakan untuk melaksanakan program dalam menjamin Kesehatan masyarakat yang ada. Jaminan yang diberikan adalah jaminan Kesehatan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan Kesehatan yang maksimal terhadap masyarakat yang telah mendaftarkan dirinya dan membayar iuran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

setiap bulan sebagai anggota BPJS.

Sedangkan BPJS ketenagakerjaan merupakan program yang menjamin seluruh pegawai kerja agar mendapatkan jaminan yang menjamin seluruh pegawai kerja agar mendapatkan jaminan Kesehatan apabila terjadinya sakit selama bekerja. BPJS ketenagakerjaan tidak hanya diwajibkan untuk pekerja di instansi formal, namun juga diwajibkan untuk membayar iuran setiap bulannya sesuai dengan aturan yang telah dibuat.

Berdasarkan UU BPJS pasal 14 mengemukakan bahwa setiap warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang telah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan sudah wajib mendaftarkan pekerjaannya sebagai peserta BPJS. Selain itu, orang atau keluarga yang tidak bekerja pada suatu perusahaan juga wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya menjadi peserta BPJS. Tiap peserta BPJS ditarik iuran yang nilainya ditentukan, sedangkan untuk warga miskin iurannya akan ditanggung oleh pemerintah dalam program bantuan iuran. Bukan hanya pekerja sektor formal, pekerja formal pula wajib menjadi peserta BPJS. Tiap pekerja wajib melakukan pendaftaran dan pembayaran iuran sesuai tingkatan manfaat yang dipilih (Saryoko, Hendri and Sukmana, 2019).

program BPJS ini dilaksanakan demi merealisasikan dan terlaksanakannya pemberian jaminan Kesehatan yang layak bagi seluruh Indonesia. BPJS memiliki kantor di setiap daerah yang tersebar di seluruh provinsi serta kabupaten kota yang ada di Indonesia.

#### 2.1.4 Aplikasi Mobile JKN

Saat ini BPJS Kesehatan menerapkan satu transformasi digital dalam bentuk aplikasi mobile JKN. Awalnya seluruh administrasi dilaksanakan di kantor, namun pada saat ini telah diubah menjadi bentuk aplikasi yang bisa diakses oleh siapapun, dimanapun, dan kapanpun tanpa Batasan. Mobile JKN merupakan salah satu bentuk variasi digital dari pola bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya adalah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan menjadi rancangan yang dapat digunakan untuk memberikan kemudahan terutama bagi peserta kapan saja dan dimana saja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



tanpa adanya hambatan oleh waktu (Putra et al., 2021). Dengan hadirnya Mobile JKN sudah memberikan beragam kemudahan bagi masyarakat, terkhusus pada layanan kesehatan. Untuk melihat tingkat penggunaan aplikasi tersebut bisa dilihat dengan seberapa baik dalam penggunaan dan pengaplikasiannya secara baik. Dengan itu, aplikasi akan memberikan banyak manfaat bagi pengguna. Aplikasi ini dicetuskan dan diresmikan oleh Fachmi Idris selaku Direktur Utama BPJS Kesehatan dan pada saat peresmian di dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informasi RI RU di antaranya pada tanggal 16 November 2017 di Jakarta. Aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam mengakses BPJS Kesehatan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran dan perubahan data, aplikasi ini juga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan data peserta keluarga dan bisa langsung menyampaikan keluhan yang dirasakan.

a. Manfaat fitur aplikasi mobile JKN

Fasilitas yang diberikan aplikasi mobile JKN, tidak berbeda dengan pelayanan manual di kantor pelayanan maupun fasilitas Kesehatan. Manfaat penggunaan mobile JKN dilansir dengan BPJS Kesehatan yaitu:

1. Menampilkan informasi peserta dan anggota keluarga.
2. Mengubah nomor telepon, alamat email yang terdaftar, perubahan alamat surat yang terdaftar, pindah fasilitas Kesehatan tingkat pertama, dan mudahnya pindah kelas rawat.
3. Menampilkan kartu JKN dalam bentuk digital dan dapat digunakan saat menggunakan pelayanan Kesehatan.
4. Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta (PBPU) dengan memasukkan nomor KTP elektronik, dan mendapatkan email nomor virtual akses.
5. Memudahkan menampilkan tagihan iuran peserta PBPU.
6. Mudahnya pembayaran via mobile sesuai channel pembayaran yang dipilih
7. Menampilkan Riwayat pembayaran iuran via mobile.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

8. Menampilkan nomor akun vertical peserta.
9. Menampilkan catatan pelayanan peserta.
10. Pendaftaran pelayanan Kesehatan di fasilitas Kesehatan tingkat pertama
11. Mudah nya melakukan deteksi dini penyakit melalui skrining Riwayat Kesehatan.
12. Memperoleh informasi seputar program JKN, seperti syarat dan ketentuan pendaftaran, hak dan kewajiban, sanksi dan manfaat program JKN.
13. Mengetahui alamat dan lokasi kantor BPJS Kesehatan, fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) terdekat peserta.
14. Menyampaikan permintaan informasi atau pengaduan tertulis dengan menghubungi Kesehatan care center 1500 400.

b. Cara Pendaftaran Mobile JKN

Untuk mendapatkan pelayanan melalui aplikasi yang perlu dipersiapkan adalah mengunduh aplikasi mobile JKN melalui play store atau app store, kemudian siapkan data diri seperti KTP dan fisik kartu BPJS Kesehatan atau JKN, tata cara pendaftaran:

1. Masukkan nomor kartu JKN atau BPJS
2. Masukkan nomor KTP/NIK
3. Masukkan tanggal kelahiran
4. Masukkan identitas keluarga
5. Masukkan password yang digunakan untuk mengakses mobile JKN
6. Masukkan alamat email aktif : setelah semua selesai konfirmasi pendaftaran aktif akan dikirimkan melalui email dan mobile JKN sudah dapat digunakan.

Seluruh cara diatas bisa diakses kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan smartphone dengan koneksi internet. Pendaftaran JKN Mobile dilakukan secara online yang lebih praktis dan modern untuk memudahkan peserta agar tidak perlu lagi datang dan antri di kantor layanan BPJS Kesehatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### 2.1.5 Servqual

Servqual yang bergerak pada sektor jasa penghasilan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas (suljawo, 2008). Maka dikembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisis determinan dari kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual ini didasarkan pada skala multitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi. Untuk mengetahui atau menentukan kualitas pelayanan, dalam dimensi ini saling berhubungan dengan adanya 5 dimensi untuk melengkapi pertanyaan yang menentukan kualitas pada pelayanan jasa menurut service quality (SERVQUAL) yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya Tarik fasilitas perlengkapan dan material yang dipakai perusahaan (atau hal-hal yang dapat dilihat oleh seluruh konsumen).
2. *Reliability* (keandalan), berkenaan dengan kemampuan perusahaan guna memberi layanan yang akurat dan tidak membuat kesalahan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu konsumen dan menanggapi permintaannya serta menginformasikan waktu dan kecepatan jasa diberikan.
4. *Assurance* (jaminan), berkenaan dengan kemampuan karyawan atau perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen/pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* (empati) berkenaan dengan pemahaman perusahaan/karyawan terhadap konsumen dan Tindakan yang perlu dilakukan dan juga memberikan perhatian personal kepada konsumen

### 2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dibuat serta menjadi sumber acuan untuk membuat penelitian ini. Di bawah ini merupakan table penelitian atau literatur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

review.

**Tabel 2. 1 Penelitian Relevan**

No	Penulis/tahun	judul	metode	kesimpulan
1.	Andi Saryoko <sup>1</sup> ,Hendri <sup>2</sup> , Sulaeman Hadi Sukmana <sup>3</sup> / 2019	pengukuran layanan pada aplikasi mobile JKN menggunakan metode servqual	servqual	masyarakat merasa senang atau puas dengan adanya aplikasi mobile jkn yang telah memberikan nilai positif setiap pertanyaan yang dapat kita lihat jumlah nilai pembobotan dan nilai rata-rata jawaban masyarakat, dan factor/instrumen servqual dapat memenuhi harapan masyarakat
2.	Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari dan M.Shodiq Abdul Khannan/juni 2019	penerapan metode service quality(servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan	Service quality (servqual)	Nilai kualitas pelayanan (Q) Hotel Vidi 2 semuanya masih di bawah 1, namun dalam hal ini dikatakan cukup baik. Tetapi masih perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan yang lebih terarah dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

				pihak Hotel Vidi 2 supaya kualitas pelayanannya semakin meningkat.
3	Mutia kumala sari/2021	hubungan kualitas layanan pada aplikasi mobile jkn dengan tingkat kepuasan peserta bpjs kesehatan	e-s-qual(mengukur kualitas sistem seperti e-government)	Gambaran Kualitas Layanan di BPJS Kesehatan Kota Jambi Sebagian besar dengan kualitas layanan yang baik yaitu 53 responden (53.0%). Gambaran tingkat kepuasan peserta BPJS di BPJS Kesehatan Kota Jambi Sebagian besar dengan tingkat kepuasan yang puas yaitu 76 responden (76.0%). Ada hubungan antara kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasaan peserta BPJS Kota Jambi, dengan hasil p-value 0.000 (< 0.05)



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4.	Made agung prebawa parama artha, aji hanim wigena, erfiani / 2022	Analisis kualitas aplikasi mobile JKN dan layanan care center terhadap kepuasan peserta JKN-KIS metode PLS-SEM	Partial least square- struktural equation modelling (PLS_SEM)	peubah aplikasi berpengaruh signifikan pada taraf nyata 5% dengan nilai koefisien sebesar 0,38, sedangkan peubah hard kualitas layanan CareCenter berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0.31
5.	Muhammad yusuf bachtiar, elly ismiyah, akhmad wasiur rizqi/2022	Analisis kualitas pelayanan dengan metode servqual guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa transportasi terminal maulana malik ibrahim	Partial least square- struktural equation modelling (PLS_SEM)	Penerapannya metode servqual terhadap mitra teridentifikasi 10 atribut kualitas layanan pelanggan. Terdapat kesenjangan antara harapan beserta persepsi. Perihal tersebut memperlihatkan bahwasanya pelayanannya masih kurang memberikan kepuasan juga membutuhkan saran dalam memperbaiki.

Dari tabel penelitian terdahulu diatas, terdapat beberapa kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan diantaranya:

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuesioner yang sama yaitu service quality (SERVQUAL). Penelitian yang dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

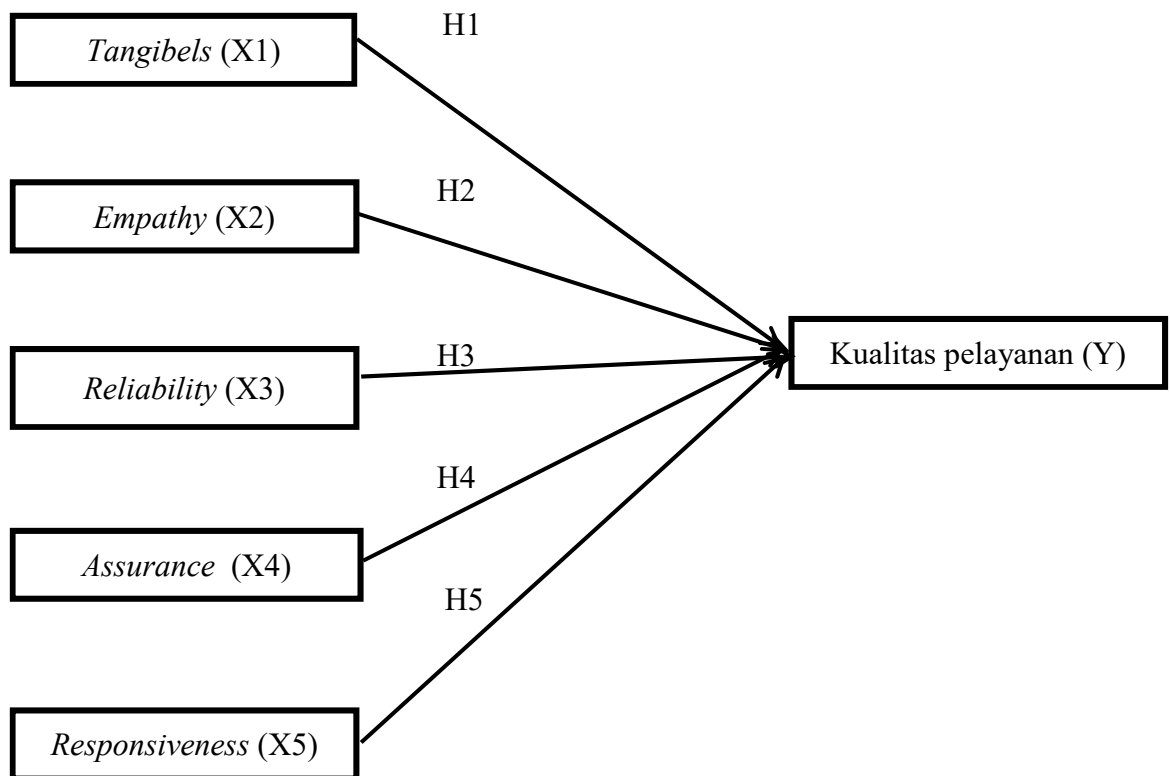
untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian yang dilakukan hubungan kualitas pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna

Namun terdapat juga beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu diatas dengan penelitian yang penulis lakukan antaranya:

Objek penelitian yang penulis ambil adalah tingkat kepuasan terhadap pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Objek penelitian ini dilakukan di kota jambi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling*.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan variabel dari metode Servqual Yaitu variabel bebas yang terdiri dari *Tangibels (X1)*, *Empathy (X2)*, *Reliability (X3)*, *Assurance (X4)*, dan *Responsiveness (X5)*. Variable terikat kualitas pelayanan (Y).



Gambar 2. 1 Kerangka konseptual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2.4 Hipotesis

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur tampilan mobile JKN. Semakin baik tampilan aplikasi tersebut, semakin mudah pengguna yang untuk menggunakannya. Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H1 : Variabel *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan

2. Hubungan *Empathy* (Perhatian) terhadap Kualitas pelayanan *Empathy* merupakan salah satu indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Ketika pengguna merasa nyaman dengan penggunaan mobile JKN, maka *empathy* bermanfaat bagi mereka dan meningkatkan kualitas aplikasi. Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H5 : Variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan

3. Hubungan *Reliability* (Keandalan) terhadap kualitas layanan terjaminnya pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, termasuk ketepatan penyediaan informasi. Semakin baik layanan kepada pengguna, semakin mempermudah pengguna untuk menggunakan mobile JKN. Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H2 : Variabel *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



4. Hubungan *Assurance* (Jaminan) terhadap kualitas layanan Menjamin bahwa mobile JKN menyediakan pengguna dalam bentuk data yang tersimpan dengan aman Tidak ada pelanggaran hak cipta, jadi ini semua tentang memastikan kemudahan penggunaan aplikasi Anda. Menjaga keamanan dalam aplikasi Anda meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H4 : Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan

5. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kualitas layanan Keakuratan informasi dan ketepatan waktu penyampaian informasi merupakan ukuran kualitas layanan pengguna terhadap aplikasi. Semakin berharga informasi yang dihasilkan, semakin termotivasi pengguna dengan aplikasi tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H3 : Variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

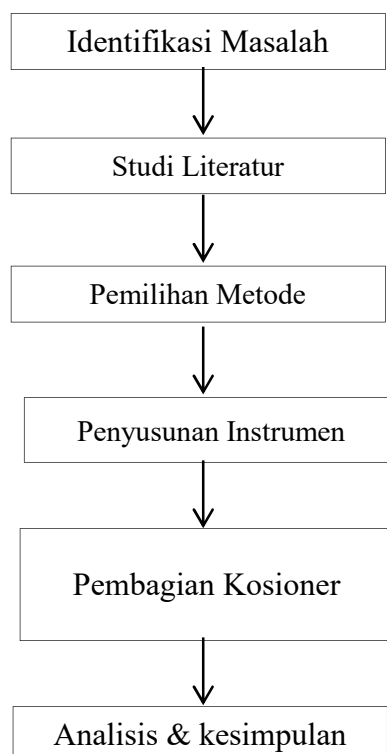
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tahapan penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Creswell, 2009) metode penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti antara hubungan variabel. Penelitian ini menggunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, populasi dari penelitian ini adalah pengguna mobile JKN BPJS kesehatan.

Adapun tahapan kegiatan yang akan peneliti lakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:



**Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka dapat diuraikan penjelasan dari masing-masing tahap dalam penelitian yang akan penulis lakukan diantaranya adalah sebagai berikut :

### 3.1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada aplikasi mobile JKN dan mengetahui apa-apa saja yang kekurangan dan kelebihan aplikasi mobile JKN, kusioner yang akan digunakan saat melakukan evaluasi dan informasi lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga penulis dapat mencari solusi dari permasalahan tersebut.

### 3.1.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan teori yang diperoleh dari buku, jurnal, maupun artikel di internet yang digunakan untuk menunjang proses keberhasilan penelitian dan mempunyai dasar teori keilmuan yang baik. *Output* yang dihasilkan dari proses ini berupa konsep, pengetahuan, serta teori-teori para ahli yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

### 3.1.3 Pemilihan Metode

Untuk pemilihan metode dalam penelitian ini menggunakan metode service quality (SERVQUAL) untuk menganalisis kualitas layanan mobile JKN.

### 3.1.4 Penyusunan Instrumen

Penelitian berdasarkan pada instrument yang ada pada metode SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi, Bukti langsung (tangible), empati (emphaty), keandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness),

### 3.1.5 Pembagian kuesioner

Pembagian kuesioner ini dibagikan kepengguna mobile JKN BPJS kesehatan.

### 3.1.6 Analisis & kesimpulan

Hasil dari menganalisis dari kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN, setelah itu peneliti bisa memberi kesimpulan terhadap hasil yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

diperoleh terhadap kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN.

### 3.2 Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 2 maret sampai 2 mei 2023 dengan mencari pengguna aplikasi mobile JKN di kota jambi untuk menjadi responden untuk peneliti.

### 3.3 Alat Dan Bahan Penelitian

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini. penulis menggunakan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) untuk membantu melakukan penelitian yaitu sebagai berikut.

#### 3.3.1 Hardware

- a. Labtop ASUS VivoBoxMax, dengan spesifikasi processor Intel Celeron inside
- b. RAM 4 GB
- c. Os windows 64-Bit

#### 3.3.2 Software

- a. Microsoft Word 2019
- b. Google Chrome
- c. Google From
- d. SPSS
- e. Mendeley

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data atau Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu instrumen penelitian yang sangat diperlukan dalam pengumpulan data, data yang dikumpulkan dengan cara Menyusun daftar pertanyaan. Dengan kuesioner dapat membantu mengumpulkan informasi dari responden tentang pengetahuan dan fakta-fakta lainnya (Setiawan 2020).

Peneliti mendatangi atau mencari yang telah mendownload aplikasi mobile JKN dan mendaftar melalui aplikasi mobile JKN. Kemudian diminta persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Setelah calon responden setuju menjadi responden maka calon responden diminta untuk

mengisi kuesioner mengenai kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN.

**Tabel 3. 1 Bobot penilaian dengan skala likert**

Keterangan	Penilaian
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

(Prisgunanto, 2020) mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi penelitian ini adalah pengguna mobile JKN BPJS kesehatan. Jumlah JKN kota jambi adalah 586.893 menurut hasil penelitian wulandari (2019). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau objek yang diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah peserta BPJS yang online pada aplikasi mobile JKN yaitu berjumlah 9.846 peserta. (Sari, 2021)

#### 3.5.2 Sampel

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Dimana :

n = ukuran atau jumlah sampel

N = jumlah populasi 586.893 penduduk

e = tingkat kesalahan (10%)

$$n = \frac{9846}{1 + (9846) \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{9846}{9847 \cdot 0.01}$$

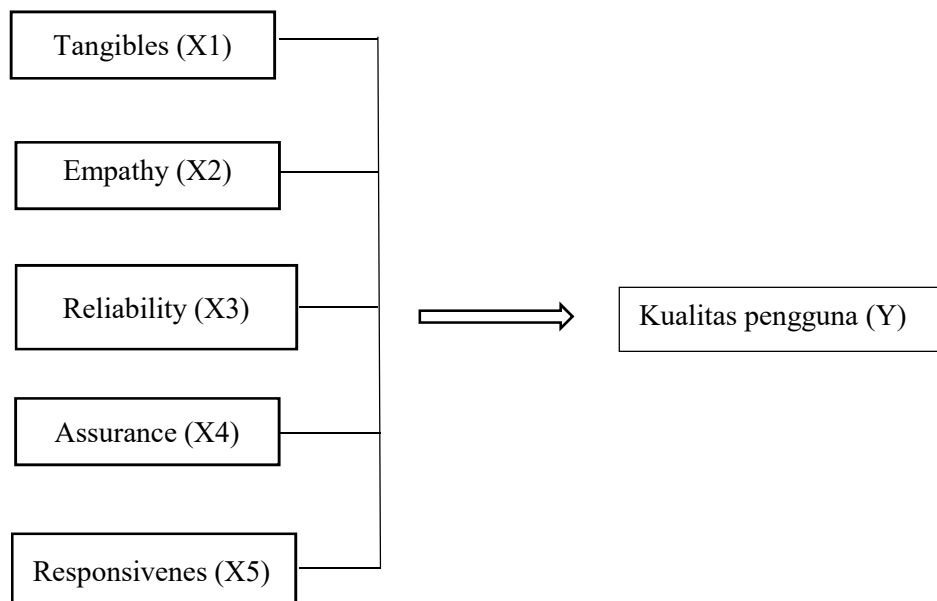
$$n = \frac{9846}{9847} = 99,89 \text{ Dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel dari populasi yang ada}$$

Adapun peneliti berinisiatif mengambil 100 sampel dari pengguna online aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan dengan kesalahan yang dapat ditoleran (e) sebesar 10%

### 3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini yaitu menggunakan variabel yang terkait dalam metode servqual (X) yaitu 5 dimensi, *bukti fisik, kehandalan, daya tangga, jaminan, dan empati*, terhadap kepuasan pengguna (Y) yang sudah ditentukan model servqual untuk menjadi landasan terhadap kepuasan pengguna. Menurut (madaeng, 2020).

Variabel bebas (Independent) dan Variabel terikat (dependent)



Gambar 3. 2 variabel penelitian

### 3.7 Definisi Operasional dan Skala Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan semua variabel dan istilah yang digunakan dalam penelitian secara operasional sehingga akhirnya mempermudah pembaca dalam mengartikan makna penelitian. Pada definisi operasional dijelaskan secara padat mengenai unsur penelitian yang meliputi

bagaimana caranya menentukan variabel dan mengukur suatu variabel.

**tabel 3. 2 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Skala ukur	Cara ukur	Hasil Ukur
Kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN	Yaitu suatu yang dilakukan oleh perusahaan atau karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, yang terdiri dari 5 aspek kualitas pelayanan yaitu: reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), empathy (empati), assurance (kepastian), tangible (keberwujudan) dan diukur dengan menggunakan angket	Lembar kuesioner	Ordinal	Ceklis	1. Baik jika skor nilai $\geq$ median (61.00) 2. Kurang Baik Rendah jika skor nilai $<$ median (61.00)

### 3.8 Teknik Analisis Data

Adapun Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber

informasi dalam hal subjeknya adalah data semua pengguna aplikasi mobile JKN. Data sekunder adalah diperlakukan sebagai data pendukung primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian terdahulu).

Setelah pengumpulan data dilakukan, tahap selanjutnya yaitu melakukan analisis data untuk mengukur kualitas layanan aplikasi mobile JKN. Analisis pada tahap ini dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah Proses yang akan menentukan valid tidaknya suatu kuesioner untuk mengukur variabel penelitian yang akan digunakan dengan uji validitas. dalam penelitian ini menggunakan content validity yang dapat menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur (Ferdinand, 2006). Sampel menggunakan koefisien korelasi Pearson Product Moment x (koefisien korelasi antara skor item dan nilai total). Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument adalah korelasi Product Moment, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Kemudian hasil dari dibandingkan dengan nilai kritis product moment ( 'tabel), jika hasil yang diperoleh (1 tabel) maka butir instrument yang diuji dinyatakan valid.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat ukur yang memiliki hasil yang akurat dan terpercaya dimana jika hasil yang diukur dari alat tersebut relatif sama atau konsisten maka alat ukur tersebut yang digunakan dapat dikatakan reliabel. Uji reliabilitas yang banyak digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan metode Alpha Cronbach. Uji Reliabilitas dilakukan dengan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :



$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i}{s_t} \right\}$$

Keterangan :

r 11 : koefisien reliabilitas

Instrument K : jumlah butir pertanyaan

$\sum s_i$  : jumlah varian butir

St : jumlah butir pertanyaan

Pada poin ini akan membahas hasil penelitian dan membahas hasil penelitian dan membahas langkah-langkah pengolahan data menggunakan metode *service quality (servqual)*. Variabel penelitian diperoleh berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh mobile JKN

**tabel 3. 3 Variabel Pernyataan**

No	Dimensi Servqual	Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan
1.	Tangibles (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi mobile JKN mudah dioperasikan</li> <li>2. aplikasi ini memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan</li> <li>3. tampilan aplikasi mobile JKN pada halaman utama berisi informasi yang jelas</li> <li>4. Aplikasi mobile JKN memuat informasi yang lengkap mengenai data fasilitas Kesehatan</li> </ol>
2.	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur syarat dan ketentuan peserta BPJS kesehatan berisi</li> </ol>

		<p>kejelasan yang lengkap</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pemilihan fasilitas kesehatan dilakukan dengan mudah</li> <li>3. Mengubah tingkat fasilitas kesehatan dapat dilakukan dengan mudah</li> <li>4. Aplikasi dilakukan dengan mudah dan berfungsi dengan baik</li> </ol>
3.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menu yang ditampilkan sangat jelas</li> <li>2. Menyediakan fasilitas help pada saat peserta menemukan kesulitan</li> <li>3. Pencetakan kartu BPJS online setelah melakukan pembayaran mudah dilakukan</li> <li>4. Keamanan data pada saat pendaftaran online terjamin baik</li> <li>5. Pengguna merasa aman ketika menggunakan mobile JKN</li> </ol>
4.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS yakin data terdaftar dengan baik</li> <li>2. Pengguna merasa mudah melakukan aplikasi mobile JKN</li> <li>3. Aplikasi mobile JKN memiliki pelayanan yang baik sebagai aplikasi BPJS kesehatan untuk para pengguna</li> <li>4. Semua informasi yang dibutuhkan ada di aplikasi mobile JKN</li> <li>5. Aplikasi mobile JKN memberikan</li> </ol>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		respon yang sopan terhadap keluhan pengguna
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi mobile JKN dapat memberikan rasa percaya pada pengguna Aplikasi</li> <li>2. dapat menjamin hak akses pengguna tidak dapat dilakukan oleh pengguna lain</li> <li>3. Aplikasi mobile JKN memiliki reputasi yang baik</li> <li>4. Aplikasi mobile JKN menjamin tidak terjadinya kesalahan yang dapat merugikan pengguna</li> </ol>
6.	<i>User Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi mobile JKN memiliki pelayanan yang mudah dimengerti sebagai aplikasi layanan masyarakat peserta BPJS kesehatan</li> <li>2. Aplikasi mobile JKN telah Memenuhi ekspektasi Pengguna sebagai aplikasi layanan masyarakat peserta BPJS kesehatan</li> <li>3. layanan Aplikasi mobile JKN memiliki kualitas yang baik sebagai aplikasi layanan masyarakat peserta BPJS</li> </ol>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		<p>kesehatan</p> <p>4. layanan Aplikasi mobile JKN mempermudah pengguna menggunakan fasilitas layanan BPJS kesehatan</p> <p>5. Aplikasi mobile JKN tidak memiliki kekurangan yang signifikan</p>
--	--	--

Setelah kuesioner disebarakan kepada responden kemudian dilakukan rekapitulasi jawaban dari harapan dan kenyataan jasa yang diterima oleh pengguna.

### 3.8.3. SPSS (Statistical package for the social sciences)

SPSS yaitu software khusus untuk pengolahan data statistic yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistika. SPSS dapat membaca berbagai jenis data dengan cara memasukkan data secara langsung kedalam SPSS data editor. (Zein et al., 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pengguna mobile JKN Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dari Google Form . Untuk kegiatan pengisian dengan 27 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini dan 100 responden. Kuesioner kemudian disebarakan kepada masyarakat umum yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistic versi 25.

##### 4.1.1.1 Tampilan profil



Gambar 4. 1 tampilan profil

Tampilan login ini memuat informasi personal kepesertaan JKN-KIS yang memuat tool untuk mengubah informasi pribadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

#### 4.1.1.2 Tampilan Halaman Utama



Gambar 4. 2 tampilan halaman utama

Tampilan halaman utama ini memuat fitur-fitur dari aplikasi mobile JKN mulai dari perubahan data peserta, fasilitas Kesehatan, KIS digital, data tagihan iuran peserta, Riwayat pengguna pelayanan, skrining Kesehatan, informasi JKN-KIS hingga pengaduan keluhan.

#### 4.1.1.3 Tampilan Halaman FAQ



Gambar 4. 3 tampilan halaman FAQ

Tampilan halaman FAQ ini memuat pertanyaan seputar pengguna aplikasi mobile JKN yang sudah terealisasi dengan jawaban yang dapat membantu peserta dalam menemukan kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Serta memuat informasi dan solusi apabila mengalami kendala dalam pendaftaran peserta BPJS Kesehatan serta informasi-informasi dasar mengenai kartu JKN-KIS.

#### 4.1.2 Deskripsi responden

##### 4.1.2.1 Berdasarkan Jenis kelamin

**Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	40	40%
Perempuan	60	60%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar jenis kelamin perempuan berjumlah 60 atau 60% dan laki-laki berjumlah 40 atau 40%

##### 4.1.2.2 Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur**

Usia	Jumlah	Persentase
<20	0	0%
20-30	77	77%
31-40	23	23%
>40	0	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 100 responden Sebagian besar responden berumur 20-30 tahun berjumlah 77 atau (77%) dan yang berumur 31-40 tahun berjumlah 23 atau (23%)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### 4.1.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4. 3 responden berdasarkan pekerjaan**

pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	45	45%
wirausaha	29	29%
Pegawai negeri	5	5%
Lainnya	21	21%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden Sebagian besar pelajar/mahasiswa sebanyak 45 atau 45%, wirausaha 29 atau 29%, pegawai negeri 5 atau 5%, dan lainnya 21 atau 21%.

#### 4.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari setiap pertanyaan pada kuesioner yang telah disebar. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap pertanyaan dengan nilai total seluruh pertanyaan untuk satu variabel. Hasil pengujian dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel begitupun sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item tersebut dikatakan tidak valid, (Yusuf Bachtiar,2022).

**Tabel 4. 4 Rekapitulasi harapan pengguna**

Item	STP	TP	N	P	SP	Total
	1	2	3	4	5	
Item 1	0	8	19	30	43	100
Item 2	0	8	9	30	53	100
Item 3	0	9	15	32	44	100
Item 4	0	5	18	32	45	100
Item 6	0	5	19	29	47	100
Item 7	0	5	17	32	46	100
Item 8	0	7	16	29	48	100
Item 9	0	9	17	28	46	100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Item 10	0	6	22	29	43	100
Item 11	0	10	13	33	44	100
Item 12	0	8	15	38	39	100
Item13	0	8	19	30	43	100
Item 14	0	8	9	30	53	100
Item 15	0	9	15	32	44	100
Item 16	0	5	18	32	45	100
Item 17	0	5	12	35	48	100
Item 18	0	7	11	38	44	100
Item 19	0	4	18	36	42	100
Item 02	0	7	13	38	42	100
Item 21	0	5	12	35	48	100
Item 22	0	6	17	38	39	100
Item 23	0	7	11	38	44	100
Item 24	0	7	16	29	48	100
Item 25	0	9	17	28	46	100
Item 26	0	6	22	29	43	100
Item 27	0	8	19	30	43	100

**Tabel 4. 5 Rekapitulasi Kenyataan pengguna**

Item	STS	TS	N	S	SS	Total
	1	2	3	4	5	
Item 1	3	3	14	31	49	100
Item 2	0	5	14	39	42	100
Item 3	2	5	16	32	45	100
Item 4	0	7	11	38	44	100
Item 6	1	4	18	36	41	100
Item 7	0	7	13	38	42	100

Item 8	1	5	12	34	48	100
Item 9	0	6	17	38	39	100
Item 10	0	7	16	29	48	100
Item 11	0	9	17	28	46	100
Item 12	0	6	22	29	43	100
Item 13	0	8	19	30	43	100
Item 14	0	8	9	30	53	100
Item 15	1	9	15	32	43	100
Item 16	0	5	18	32	45	100
Item 17	0	5	19	29	47	100
Item 18	0	5	17	32	46	100
Item 19	0	4	12	31	53	100
Item 02	0	6	14	28	52	100
Item 21	0	6	17	28	49	100
Item 22	0	10	13	33	44	100
Item 23	0	8	15	38	39	100
Item 24	0	9	20	29	42	100
Item 25	0	5	17	32	46	100
Item 26	0	9	14	32	45	100
Item 27	0	6	17	19	58	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Item kualitas layanan (Y)	Rata-rata hasil perhitungan kualitas layanan
Item 1	1,4
Item 2	7,4
Item 3	16,6
Item 4	30
Item 5	46

Pada tabel diatas menunjukkan rata-rata dari perhitungan kualitas pelayanan setiap penilaian dari responden, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan dari aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan banyak yang merasa puas pada kualitas pelayanan pada aplikasi tersebut.

Tabel 4. 6 nilai r table 90-102

F = N-2	Tingkat Signifikansi Untuk Satu Arah				
	1	05	0,02	0,01	001
	Tingkat Signifikansi Untuk Dua Arah				
	0,005	0,05	0,02	0,01	0,001
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2312	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

Untuk menghitung nilai  $r$  tabel dengan ketentuan ( $df = n-2$ ) atau ( $df$  jumlah sampel  $-2$ ) dengan signifikan 5%, maka  $df = 100-2$  maka  $df = 98$  dengan nilai signifikan 5% didapatkan angka  $r$  tabel sebanyak 0,1966 yang dapat dilihat pada tabel diatas.

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harapan Tangibles (X1)**  
**Correlations**

		T1	T2	T3	T4	TotalX1
T1	Pearson Correlation	1	,651**	,538**	,638**	,839**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	,651**	1	,630**	,570**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	,538**	,630**	1	,674**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
T4	Pearson Correlation	,638**	,570**	,674**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	,839**	,840**	,842**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 4. 8 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Tangibles (X1)**

Tangibels (X1)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
T1	0,839	0,1966	Valid
T2	0,840	0,1966	Valid
T3	0,842	0,1966	Valid
T4	0,855	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument harapan T1, T2, T3, dan T4 diketahui bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi Tangibles (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kenyataan Tangibles (X1)**

		Correlations				
		T1	T2	T3	T4	TotalX1
T1	Pearson Correlation	1	,623**	,534**	,611**	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	,623**	1	,620**	,531**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	,534**	,620**	1	,689**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
T4	Pearson Correlation	,611**	,531**	,689**	1	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	,826**	,821**	,852**	,849**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Tangibles (X1) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut.

**Tabel 4. 10 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Tangibles (X1)**

Tangibels (X1)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
T1	0,826	0,1966	Valid
T2	0,821	0,1966	Valid
T3	0,852	0,1966	Valid
T4	0,849	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument T1, T2, T3, dan T4 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Tangibles (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 4. 11 Uji Validitas Harapan Empathy (X2)**

		E1	E2	E3	E4	TotalX2
E1	Pearson Correlation	1	,589**	,637**	,646**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E2	Pearson Correlation	,589**	1	,613**	,476**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E3	Pearson Correlation	,637**	,613**	1	,582**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E4	Pearson Correlation	,646**	,476**	,582**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	,864**	,801**	,856**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**Tabel 4. 12 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Empathy (X2)**

<i>Empathy (X2)</i>	r Hitung	r Tabel	Keterangan
E1	0,864	0,1966	Valid
E2	0,801	0,1966	Valid
E3	0,856	0,1966	Valid
E4	0,809	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument E1, E2, E3, dan E4 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi Empathy (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 4. 13 Uji Validitas Kenyataan Empathy (X2)**

		E1	E2	E3	E4	TotalX2
E1	Pearson Correlation	1	,579**	,626**	,646**	,866**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E2	Pearson Correlation	,579**	1	,585**	,442**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E3	Pearson Correlation	,626**	,585**	1	,559**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
E4	Pearson Correlation	,646**	,442**	,559**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	,866**	,787**	,844**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Empathy (X2) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut.

**Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Empathy (X2)**

<i>Empathy (X2)</i>	r Hitung	r Tabel	Keterangan
E1	0,866	0,1966	Valid
E2	0,787	0,1966	Valid
E3	0,844	0,1966	Valid
E4	0,800	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument E1, E2, E3, dan E4 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Empathy (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 4. 15 Uji Validitas Harapan Reliability (X3)**

		R1	R2	R3	R4	R5	TotalX3
R1	Pearson Correlation	1	,708**	,609**	,594**	,597**	,831**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	,708**	1	,697**	,581**	,601**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
R3	Pearson Correlation	,609**	,697**	1	,627**	,580**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
R4	Pearson Correlation	,594**	,581**	,627**	1	,613**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
R5	Pearson Correlation	,597**	,601**	,580**	,613**	1	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	,831**	,863**	,824**	,827**	,808**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 4. 16 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Reliability (X3)**

Reliability (X3)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
R1	0,831	0,1966	Valid
R2	0,863	0,1966	Valid
R3	0,824	0,1966	Valid
R4	0,827	0,1966	Valid
R5	0,808	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument R1, R2, R3,R4 dan R5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi reliability (X3) dinyatakan valid.



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Tabel 4. 17 Uji Validitas Kenyataan Reliability (X3)**  
**Correlations**

		R1	R2	R3	R4	R5
R1	Pearson Correlation	1	,682**	,593**	,573**	,574**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	,682**	1	,705**	,552**	,568**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
R3	Pearson Correlation	,593**	,705**	1	,636**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
R4	Pearson Correlation	,573**	,552**	,636**	1	,583**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
R5	Pearson Correlation	,574**	,568**	,549**	,583**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	,825**	,849**	,842**	,816**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Reliability (X3) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut.

**Tabel 4. 18 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Reliability (X3)**

Reliability (X3)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
R1	0,825	0,1966	Valid
R2	0,849	0,1966	Valid
R3	0,842	0,1966	Valid
R4	0,816	0,1966	Valid
R5	0,794	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument R1, R2, R3,R4 dan R5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Assurance (X4) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.22 berikut.

**Tabel 4. 22 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Assurance (X4)**

Assurance (X4)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
A1	0,808	0,1966	Valid
A2	0,876	0,1966	Valid
A3	0,838	0,1966	Valid
A4	0,819	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument A1, A2, A3, dan A4 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Assurance (X4) dinyatakan valid.

**Tabel 4. 23 Uji Validitas Harapan Responsiveness (X5)**

**Correlations**

		RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	TotalX5
RV1	Pearson Correlation	1	,607**	,549**	,552**	,631**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RV2	Pearson Correlation	,607**	1	,705**	,709**	,674**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RV3	Pearson Correlation	,549**	,705**	1	,610**	,591**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RV4	Pearson Correlation	,552**	,709**	,610**	1	,773**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RV5	Pearson Correlation	,631**	,674**	,591**	,773**	1	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

N		100	100	100	100	100	100
TotalX5	Pearson Correlation	,787**	,873**	,813**	,869**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 4. 24 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan Responsiveness (X5)**

Responsiveness (X5)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
RV1	0,787	0,1966	Valid
RV2	0,873	0,1966	Valid
RV3	0,813	0,1966	Valid
RV4	0,869	0,1966	Valid
RV5	0,876	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument RV1, RV2, RV3, RV4 dan RV5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi Responsiveness (X5) dinyatakan valid.

**Tabel 4. 25 Uji Validitas Kenyataan Responsiveness (X5)**

		Correlations					
		RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	TotalX5
RV1	Pearson Correlation	1	,589**	,536**	,524**	,586**	,775**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RV2	Pearson Correlation	,589**	1	,675**	,695**	,613**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RV3	Pearson Correlation	,536**	,675**	1	,593**	,564**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
RV4	Pearson Correlation	,524**	,695**	,593**	1	,750**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sulthra Jambli
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthra Jambli

N		100	100	100	100	100	100
RV5	Pearson Correlation	,586**	,613**	,564**	,750**	1	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
N		100	100	100	100	100	100
TotalX5	Pearson Correlation	,775**	,856**	,808**	,862**	,852**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel Responsiveness (X5) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut.

**Tabel 4. 26 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan Responsiveness (X5)**

Responsiveness (X5)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
RV1	0,775	0,1966	Valid
RV2	0,856	0,1966	Valid
RV3	0,808	0,1966	Valid
RV4	0,862	0,1966	Valid
RV5	0,852	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument RV1, RV2, RV3,RV4 dan RV5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner Responsiveness (X5) dinyatakan valid.

**Tabel 4. 27 Uji Validitas Harapan User Satisfaction (X6)**

**Correlations**

		US1	US2	US3	US4	US5	Totalx6
US1	Pearson Correlation	1	,630**	,699**	,699**	,666**	,861**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100
US2	Pearson Correlation	,630**	1	,750**	,614**	,620**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
US3	Pearson Correlation	,699**	,750**	1	,691**	,612**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
US4	Pearson Correlation	,699**	,614**	,691**	1	,666**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
US5	Pearson Correlation	,666**	,620**	,612**	,666**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Totalx6	Pearson Correlation	,861**	,847**	,872**	,860**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 4. 28 Rangkuman Hasil Uji Validitas Harapan User Satisfaction (X6)**

User Satisfaction (X6)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
US1	0,861	0,1966	Valid
US2	0,847	0,1966	Valid
US3	0,872	0,1966	Valid
US4	0,860	0,1966	Valid
US5	0,837	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument US1, US2, US3,US4 dan US5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi User Satisfaction (X6) dinyatakan valid

**Tabel 4. 29 Uji Validitas Kenyataan User Satisfaction (X6)**

### Correlations

		US1	US2	US3	US4	US5	Totalx6
US1	Pearson Correlation	1	,613**	,696**	,675**	,647**	,855**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
US2	Pearson Correlation	,613**	1	,733**	,604**	,597**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
US3	Pearson Correlation	,696**	,733**	1	,672**	,588**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
US4	Pearson Correlation	,675**	,604**	,672**	1	,646**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
US5	Pearson Correlation	,647**	,597**	,588**	,646**	1	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Totalx6	Pearson Correlation	,855**	,839**	,867**	,851**	,824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji validitas yang dilakukan pada variabel User Satisfaction (X6) yang dapat dilihat pada kolom korelasi diatas, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua indikator pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.30 berikut.

**Tabel 4. 30 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kenyataan User Satisfaction (X6)**

User Satisfaction (X6)	r Hitung	r Tabel	Keterangan
US1	0,855	0,1966	Valid
US2	0,839	0,1966	Valid
US3	0,867	0,1966	Valid
US4	0,851	0,1966	Valid
US5	0,824	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas, Hasil korelasi dari setiap instrument US1, US2, US3,US4 dan US5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner User Satisfaction (X6) dinyatakan valid

### 4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner konsisten atau tidak jika pengukuran diulang kembali. Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau konsisten jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  namun jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka kuesioner tidak reliabel atau tidak konsisten, (Yusuf Bachtiar,2022).

**Tabel 4. 31 Uji Reliabilitas Tangibels (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,858	4

Tabel 4.17 hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 4 item dari variabel Tangibles (X1) dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,858. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai cronbach's alpha  $0,858 > 0,60$ .

**Tabel 4. 32 Uji Reliabilitas Empathy (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,843	4

Tabel 4.18 hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 4 item dari variabel Empathy (X2) dengan



nilai cronbach's alpha sebesar 0,843. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai cronbach's alpha  $0,843 > 0,60$

**Tabel 4. 33 Uji Reliabilitas Reliability (X3)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,882	5

Tabel 4.19 hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 5 item dari variabel Reliability (X3) dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,882. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai cronbach's alpha  $0,882 > 0,60$ .

**Tabel 4. 34 Uji Reliabilitas Responsiveness (X4)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,856	4

Tabel 4.20 hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan) ada 4 item dari variabel *Responsiveness* (X4) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,856. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha*  $0,856 > 0,60$ .

**Tabel 4. 35 Uji Reliabilitas Assurance (X5)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,888	5

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan)ada 5 item dari variabel *Assurance* (X5) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,888. maka dapat disimpulkanbahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* 0,888 > 0,60.

**Tabel 4. 36 Uji Reliabilitas User Satisfaction (X6)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,901	5

Tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui ada N of items (banyaknya item pertanyaan)ada 5 item dari variabel *User Satisfaction* (X6) dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,901. maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner berdasarkan nilai r adalah reliabel karena nilai *cronbach's alpha* 0,901> 0,60.

**Tabel 4. 37 Rangkuman Kenyataan Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangibels (X1)	0,858	0,60	Reliabel
2	Empathy(X2)	0,843	0,60	Reliabel
3	Reliability(X3)	0,882	0,60	Reliabel
4	Assurance (X4)	0,856	0,60	Reliabel
5	Responsiveness(X5)	0,888	0,60	Reliabel
6	User Satisfaction(Y)	0,901	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4. 38 Rangkuman Harapan Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangibels (X1)	0,865	0,60	Reliabel
2	Empathy(X2)	0,852	0,60	Reliabel
3	Reliability(X3)	0,890	0,60	Reliabel
4	Assurance (X4)	0,870	0,60	Reliabel
5	Responsiveness(X5)	0,899	0,60	Reliabel
6	User Satisfaction(Y)	0,907	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.38 diatas, seluruh variabel memiliki nilai alpha hitung  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.4 Pembahasan Hasil Dan Penelitian

##### 4.4.1 Uji Asumsi Klasik

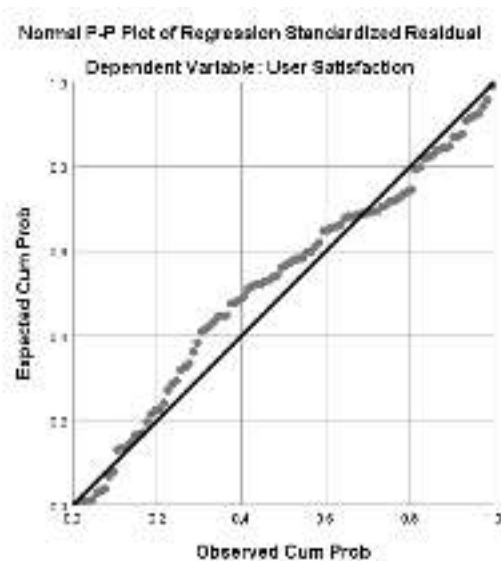
Uji asumsi klasik dilakukan sebelum proses uji regresi. Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistic yang meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas, (ghozali,2011).

##### 4.4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. (Akbar nasrum, 2018). Uji normalitas menggunakan Probability Plot dapat dikatakan berdistribusi normal , jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



**Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Probability Plot**

Dari hasil uji normalitas menggunakan probability plot terlihat bahwa titik menyebar di sekitar garis diagonal sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

#### 4.4.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen). Pengujian multikolinieritas dapat dilihat dengan nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor. Batasan umum yang dipakai untuk menunjukkan uji multikolinearitas adalah, jika nilai tolerance  $> 0,10$  atau  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

Pada tabel 4.39 menunjukkan bahwa hasil dari uji multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dan VIF untuk kelima variabel bebas tersebut adalah nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai  $VIF < 10$  yang artinya bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinearitas

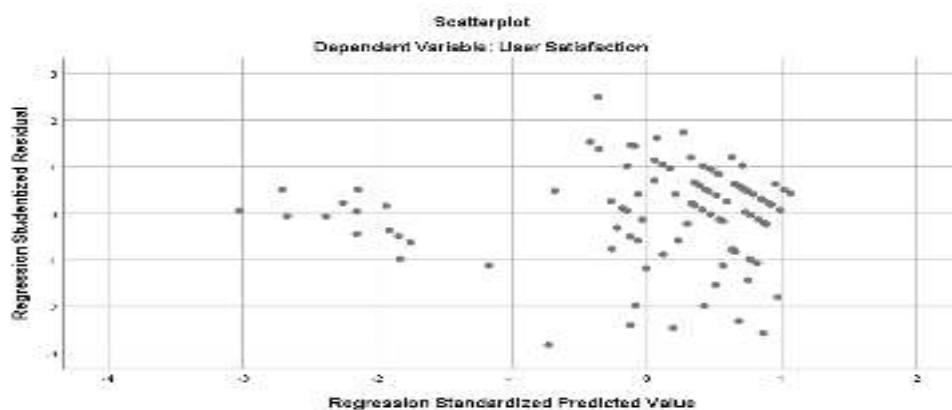
Tabel 4. 39 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	-,073	1,326		-,055	,956			
Tangibels	,198	,146	,143	1,354	,179	,249	4,023	
Empathy	,161	,147	,115	1,095	,276	,252	3,961	
reliability	,013	,105	,012	,121	,904	,280	3,575	
Assurance	,331	,121	,260	2,731	,008	,307	3,256	
Responsiveness	,426	,105	,408	4,067	,000	,277	3,614	

a. Dependent Variable: User Satisfaction

#### 4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Pengujian Heteroskedastisitas digunakan dalam mengukur pertanyaan, terkait apakah di model regresi telah terjadi nilai ketidaksamaan varians dalam sebuah residual pengamatan kepada nilai pengamatan yang lain, (fauzi,2017). Pada penelitian ini dilakukan dengan uji Scatterplot apabila titik-titik menyebar secara acak dan data menyebar dengan baik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat diartikan tidak terjadi Heteroskedastisitas.



Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Scatterplot

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 4.5 menggunakan uji scatterplot yang telah dilakukan, didapatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu.

Pada penelitian heteroskedastisitas dapat juga diuji menggunakan uji glejser. Dimana dasar pengambilan uji heteroskedastisitas dengan uji glejser yaitu jika nilai Signifikansi(Sig). Antara variabel independent dengan absolute residual lebih besar dari 0.05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dari penelitian ini dengan menggunakan uji glejser dapat dilihat dari tabel 4.40 berikut.

**Tabel 4. 40 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
1	(Constant)	,262	,827		,317	,752
	Tangibels	,013	,091	,029	,144	,886
	Empathy	,028	,092	,060	,306	,760
	Reliability	,074	,065	,212	1,130	,261
	assurance	,097	,076	,229	1,276	,205
	Responsiveness	-,120	,065	-,345	-1,828	,071

a. Dependent Variable: abs\_RES

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan (Sig) seluruh variabel independen yaitu Tangibles,Emphaty,Reliability,Responsiveness dan Assurance > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua data bebas dari heterokedastisitas.

#### 4.4.2 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka dari itu digunakan uji T untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, Lauw dan Kunto (2013).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Tabel 4. 41 Hasil Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,073	1,326		-,055	,956
	Tangibels	,197	,146	,142	1,345	,182
	Empathy	,160	,147	,114	1,088	,279
	Reliability	,016	,104	,015	,150	,881
	Assurance	,331	,121	,259	2,722	,008
	reasponsiveness	,426	,105	,408	4,063	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Diketahui dasar pengambilan keputusan untuk uji t parsial yaitu sebagai berikut:

- Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Dilihat dari hasil uji T pada tabel 4.26 diatas maka dapat disimpulkan hasil hipotesis penelitian yaitu :

**H1** : *TangibleS* (X1) menghasilkan nilai signifikan 0,182 > 0,05 dan t hitung 1,345 < 1,984984 t tabel maka dapat disimpulkan bahwa *Tangible* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y).

**H2** : *Emphaty* (X2) menghasilkan nilai signifikan 0,279 > 0,05 dan t hitung 1,088 < 1,984984 t tabel maka dapat disimpulkan bahwa *Emphaty* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y).

**H3** : *Reliability* (X3) menghasilkan nilai signifikan 0,881 > 0,05 dan t hitung 0,150 < 1,984984 t tabel maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y).

**H4** : *Assurance* (X4) menghasilkan nilai signifikan 0,008 < 0,05 dan t hitung 2,722 > 1,984984 t tabel maka dapat disimpulkan bahwa *Assurance* (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y).



**H5** : *Responsiveness* (X5) menghasilkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $4,063 > 1,984984$  t tabel maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan nilai t hitung dan t tabel dapat dijelaskan dibawah ini:

$$\text{Rumus mencari t tabel} = t(\alpha/2; n-k) \quad t = (a; 100-5) \quad t = (0,05; 96) = 1,984984$$

Keterangan:

T = t tabel

$\alpha/2$  = tingkat kepercayaan dibagi 2

N = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel - 1

Tabel 4. 42 Nilai t tabel

df	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
1	3,078	3,078	3,078	3,078	3,078	3,078
2	1,886	1,886	1,886	1,886	1,886	1,886
3	1,638	1,638	1,638	1,638	1,638	1,638
4	1,533	1,533	1,533	1,533	1,533	1,533
5	1,476	1,476	1,476	1,476	1,476	1,476
6	1,439	1,439	1,439	1,439	1,439	1,439
7	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410	1,410
8	1,387	1,387	1,387	1,387	1,387	1,387
9	1,369	1,369	1,369	1,369	1,369	1,369
10	1,355	1,355	1,355	1,355	1,355	1,355
15	1,316	1,316	1,316	1,316	1,316	1,316
20	1,287	1,287	1,287	1,287	1,287	1,287
25	1,266	1,266	1,266	1,266	1,266	1,266
30	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250
40	1,230	1,230	1,230	1,230	1,230	1,230
50	1,219	1,219	1,219	1,219	1,219	1,219
60	1,210	1,210	1,210	1,210	1,210	1,210
70	1,203	1,203	1,203	1,203	1,203	1,203
80	1,197	1,197	1,197	1,197	1,197	1,197
90	1,192	1,192	1,192	1,192	1,192	1,192
100	1,188	1,188	1,188	1,188	1,188	1,188
150	1,180	1,180	1,180	1,180	1,180	1,180
200	1,175	1,175	1,175	1,175	1,175	1,175
300	1,171	1,171	1,171	1,171	1,171	1,171
400	1,168	1,168	1,168	1,168	1,168	1,168
500	1,166	1,166	1,166	1,166	1,166	1,166
600	1,165	1,165	1,165	1,165	1,165	1,165
700	1,164	1,164	1,164	1,164	1,164	1,164
800	1,163	1,163	1,163	1,163	1,163	1,163
900	1,163	1,163	1,163	1,163	1,163	1,163
1000	1,162	1,162	1,162	1,162	1,162	1,162

#### 4.4.3 Uji F

Uji f atau dikenal sebagai uji serentak bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen dalam suatu penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli.  
 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 UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



secara bersama-sama terhadap variabel dependen Kualitas pelayanan (Y). (Santoso, 2004) dari (Ridwan Zia Kusumah, 2011). jika hasilnya signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi/peramalan dalam penelitian. F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan rumus  $F_{tabel} = F(k; n - k) = F(5; 100 - 5) = F(5; 96) = 2,31$

**Tabel 4. 43 hasil uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1197,050	5	239,410	52,934	,000 <sup>b</sup>
	Residual	425,140	94	4,523		
	Total	1622,190	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), responsiveness, Tangibels, Assurance, Reliability, Empathy

Tabel 4.43 diatas menunjukkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi (sig) yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung  $52,934 > 2,31$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *Tangibles*(X1), *Empathy* (X2), *Reliability*(X3), *Responsiveness*(X4) dan *Assurance*(X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan(Y).

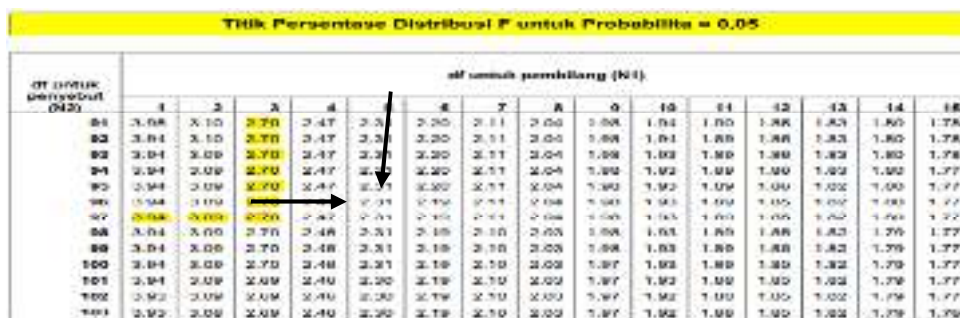


Table 4.6: F Distribution Table for Probability = 0.05. The table lists critical F values for various degrees of freedom (df1, df2). A red arrow points to the value 2.31 at df1=5 and df2=96.

**Gambar 4. 6 Distribusi F table**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 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 UIN Sultha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

#### 4.4.4 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji determinan (R<sup>2</sup>) pada penelitian ini berguna untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Intinya determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. (Ghozali, 2005). Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R<sup>2</sup>). Untuk hasil dari koefisien determinan (R<sup>2</sup>) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 44 koefisien determinasi R**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 <sup>a</sup>	,738	,724	2,12668

a. Predictors: (Constant), responsiveness, Tangibels, Assurance, Reliability, Empathy

pada tabel 4.44 dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,738 atau 73,8% artinya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 73,8%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada proses analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut:

- Hasil analisis diperoleh bahwa variabel tangibles (X1) memiliki Correlation sebesar 0,826 lebih besar dari r tabel (bertanda valid) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada uji validitas.
  - Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Empathy (X2) memiliki Correlation sebesar 0,866 lebih besar dari r tabel (bertanda valid) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada uji validitas.
  - Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Reliability (X3) memiliki Correlation sebesar 0,826 lebih besar dari r tabel (bertanda valid) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada uji validitas.
  - Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Assurance (X4) memiliki Correlation sebesar 0,826 lebih besar dari r tabel (bertanda valid) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada uji validitas.
  - Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Responsiveness (X5) memiliki Correlation sebesar 0,826 lebih besar dari r tabel (bertanda valid) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada uji validitas.
2. Secara parsial variabel independen yang berpengaruh signifikan yaitu *Assurance* dan *Responsiveness* dimana berdasarkan uji t variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan dengan ketentuan apabila tingkat ukur yang dimiliki mengalami kenaikan maka terjadi peningkatan terhadap kualitas layanan Aplikasi mobile JKN. Dimana hasil perhitungan variabel *Assurance* nilai t hitung lebih besar dari t table yaitu ( $2,722 > 1,984$ ) dan nilai signifikansi ( $0,008 < 0,05$ ) maka H4 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). dan hasil perhitungan variabel *Responsiveness* nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $4,063 > 1,984$ ) dan nilai

signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_5$  berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Y).

3. Secara simultan (uji f) diperoleh nilai signifikansi (sig) yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung  $52,934 > 2,31$  f tabel maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *Tangibles*(X1), *Emphaty* (X2), *Reliability*(X3), *Assurance*(X4) dan *Responsivenes* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kualitas layanan(Y).
4. Berdasarkan perhitungan koefisien determinan  $R^2$  dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel independent (*Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance* dan *Responsivenes*) Terhadap kualitas pelayanan yaitu terbesar 73,8% .

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap layanan mobile JKN BPJS Kesehatan maka lima variabel (*Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance* dan *Responsivenes*) harus ditingkatkan secara Bersama.
2. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini hanya meliputi variabel model Servqual (*Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance* dan *Responsivenes*). Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan mendalami hal-hal yang berkaitan dengan variabel-variabel tersebut, atau dapat juga menambahkan variabel yang berkaitan dan belum digunakan oleh peneliti lain atau dengan menggunakan model/metode yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoga, H. (2017). Pelaksanaan Bpjs Ketenagakerjaan Pada Pekerja Gardena Department Store dan Supermarket Di Kota Yogyakarta. *Hukum Ekonomi Dan Bisnis*, 15.
- Aisyati, A., Rochman, T., & Rahmadi, h. (2007). Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual. *Gema Teknik Majalah Ilmiah Teknik*, 10(2), 22–26.
- Bahri, S., & Azmi Siregar, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(1).
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362–368.
- Dzazuly, I. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Ipa)-Quality Function Deployment (Qfd)(Studi Kasus Umkm Billtees Artwear).
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Gunawan, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). *MDP Student Conference*, 1(1), 526–537.
- Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>
- Jogianto Hartono (Ed.). (2018). Metode Pengumpulan dan Teknik Pengumpulan Data.296.[https://www.google.co.id/books/edition/Metoda\\_Pengumpulan\\_dan\\_T](https://www.google.co.id/books/edition/Metoda_Pengumpulan_dan_T)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

eknik\_Analisis\_D/ATgEEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teknik+pengumpul  
an+data&printsec=frontcov

Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76.

Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199.

Kusuma, A. M. J. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual di BPJS Kesehatan KotaSurakarta.

Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.

Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2022). Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rsud Takalar Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs. Dr. Soetomo*, 8(1), 45–59.

Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373.

Rindi Antina, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576.  
<https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>

Singgalen, Y. A. (2023). Analisis Sentimen Wisatawan Terhadap Kualitas Layanan Hotel Dan Resort Di Lombok Menggunakan Servqual Dan Crisp-Dm. *Building Of Informatics, Technology And Science (Bits)*, 4(4), 1870–1882.

Sholikah, H., & Iriananda, S. W. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *Jointecs (Journal of Information Technology And Computer Science)*, 2(2), 53–58.  
<https://doi.org/10.31328/jointecs.v2i2.468>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

- Tonis, M., Huljannah, A., & Bros, U. A. (2022). Analysis Of The Quality Of Online Registration Services BPJS Health To The Community In Perawang Barat Village Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online BPJS. 3(1), 25–31.
- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 38–48.
- Vernanda, A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada Rs Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, 2(6), 243–250.
- Wardiah, R., Izhar, M. D., & Lanita, U. (2022). Studi Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Kota Jambi. *Jurnal Endurance*, 7(3), 607–614.
- Wulandari, L., Rahyono, R., Pratiwi, A., & Lukman, I. (2022). Efektifitas Layanan Digital Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Jumlah Antrian Peserta Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Jejama Manajemen Malahayati*, 2(1), 80–89.
- Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Jpkm) Langit Biru*, 4(01), 28–40.
- Zein, S. Z., Yasyifa, L. Y., Ghozi, R. G., Harahap, E., Badruzzaman, F. H., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Teknologi Pembelajaran*, 4(2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing

**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
Jl. Arif Rahman Hakim, No. 1 Telantipus, Jambi 36122 Telp/Fac (0741) 5853183

---

Nomor : B.469/D.VIII/PP.00.9/11/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi

Jambi, 14 November 2022

Kepada Yth.  
1. M.Theo Ari Bangsa, M.Sc  
2. Albet Triadi, M.Kom  
Di -  
Jambi

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Berdasarkan surat permohonan tanggal 02 November 2022 perihal permohonan penunjukan Dosen Pembimbing atas nama :

Nama : Geby Julia Saputri  
NIM : 701190124  
Prodi : Sistem Informasi  
Semester : 7  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Judul Skripsi : Analisis pengaruh kualitas pelayanan mobile dan BPJS Kesehatan terhadap pasien puskesmas menggunakan metode (TAM) Technology Acceptance Model (Studi kasus puskesmas Nipah Panjang)

Dengan ini menunjuk Bapak/Ibu sebagai Dosen Pembimbing dalam penyelesaian skripsi mahasiswa tersebut di atas dengan susunan sebagai berikut :

1. M.Theo Ari Bangsa, M.Sc (Pembimbing I)  
2. Albet Triadi, M.Kom (Pembimbing II)

Demikianlah penunjukan Dosen Pembimbing ini disampaikan untuk di laksanakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian, bimbingan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Wasalamu'alaikum Wr. Wb*

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kebudayaan  
  
M.Si  
NIP. 198112232009122004





## Lampiran 2 Deskripsi Kuesioner

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

#### DESKRIPTOR

Bismillahirrahmanirrahim Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Saya Geby Julia Saputri Nim 701190024 mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Syaifuddin Jambi Fakultas Sains Dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi. dengan ini saya meminta bantuan anda untuk mengisi kuesioner penelitian di bawah ini untuk memenuhi tugas akhir saya yang berjudul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL". Terima Kasih atas kerja samanya Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

apakah anda menggunakan aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan?

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

#### PETUNJUK PENGISIAN

Skala pengukuran variabel pada penelitian ini menggunakan Skala Likert. Masing masing item diberi nilai dengan menggunakan skala 1-5 dengan rincian sebagai berikut.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Sangat Setuju (SS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5= Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

#### *Tangibles* (Bukti Fisik) (X)

1. Aplikasi mobile JKN mudah dioperasikan
2. aplikasi ini memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan
3. tampilan aplikasi mobile JKN pada halaman utama berisi informasi yang jelas
4. Aplikasi mobile JKN memuat informasi yang lengkap mengenai data fasilitas Kesehatan

#### *Emphaty* (Empati)

5. Prosedur syarat dan ketentuan peserta BPJS kesehatan berisi kejelasan yang lengkap
6. Pemilihan fasilitas kesehatan dilakukan dengan mudah
7. Mengubah tingkat fasilitas kesehatan dapat dilakukan dengan mudah
8. Aplikasi dilakukan dengan mudah dan berfungsi dengan baik

#### *Reliability* (Kehandalan)

9. Menu yang ditampilkan sangat jelas
10. Menyediakan fasilitas help pada saat peserta menemukan kesulitan
11. Pencetakan kartu BPJS online setelah melakukan pembayaran mudah dilakukan
12. Keamanan data pada saat pendaftaran online terjamin baik
13. Pengguna merasa aman ketika menggunakan mobile JKN

#### *Responsiveness* (Daya Tangkap)

14. Peserta BPJS yakin data terdaftar dengan baik
15. Pengguna merasa mudah melakukan aplikasi mobile JKN
16. Aplikasi mobile JKN memiliki pelayanan yang baik sebagai aplikasi BPJS kesehatan untuk para pengguna
17. Semua informasi yang dibutuhkan ada di aplikasi mobile JKN
18. Aplikasi mobile JKN memberikan respon yang sopan terhadap keluhan pengguna

*Assurance (Jaminan)*

19. Aplikasi mobile JKN dapat memberikan rasa percaya pada pengguna
20. dapat menjamin hak akses pengguna tidak dapat dilakukan oleh pengguna lain
21. Aplikasi mobile JKN memiliki reputasi yang baik
22. Aplikasi mobile JKN menjamin tidak terjadinya kesalahan yang dapat merugikan pengguna

*User Satisfaction (Kepuasan pengguna) (Y)*

1. Aplikasi mobile JKN memiliki pelayanan yang mudah dimengerti sebagai aplikasi layanan masyarakat peserta BPJS kesehatan
2. Aplikasi mobile JKN telah Memenuhi ekspektasi Pengguna sebagai aplikasi layanan masyarakat peserta BPJS kesehatan
3. layanan Aplikasi mobile JKN memiliki kualitas yang baik sebagai aplikasi layanan masyarakat peserta BPJS kesehatan
4. layanan Aplikasi mobile JKN mempermudah pengguna menggunakan fasilitas layanan BPJS kesehatan
5. Aplikasi mobile JKN tidak memiliki kekurangan yang signifikan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 3. Kartu bimbingan I

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI		KodeDokumen: Di.159/20AK/23		
11 Jambi Ma. Balaq KM.15 Se. Duran Kec. Jambi, Kab. Muaro Jambi 36301, Jambi-Indonesia Telp/Fax: 0741 583183 - 584118. Web: <a href="http://uinjambi.ac.id/">http://uinjambi.ac.id/</a> , email: <a href="mailto:info@uinjambi.ac.id">info@uinjambi.ac.id</a>		KodeFormulir: FM/AK/23/01		
		TanggalRevisi: 1 Februari 2019		
		NoRevisi: 01		
		Halaman: 1 dari 1		
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR				
Nama Mahasiswa	: Geby julia Saputri			
NIM	: 701190024			
Fakultas	: sains dan teknologi			
Jurusan/Program Studi	: sistem informasi			
Alamat email	:			
Judul Skripsi	: analisis kualitas pelayanan mobile JKN BPJS kesehatan menggunakan metode servqual			
Pembimbing	: M. Theo Ari Bangsa, M.Sc			
Pertemuan ke	Hari/ Tanggal	Bagian	Saran Perbaikan	Tanda tangan Pembimbing
1	02/12-20	I	Perbaiki Tulisan lanjut BAB II	
2	08/12-20	II	Tambahkan penelitian Relevan	
3	15/12-22	II	Perhatikan tulisan yang sama dalam Perbaiki lanjut bab 3	
4	19/12-22	III	Sebutkan lampir pembawa	
5	9/01-23	III	ACC seminar proposal	
6	10/1-23	IV	Membuat kuesioner	
7	9/05-23	IV	Perbaiki tabel	
8	9/05-23	IV	Jarak setiap judul besar disesuaikan	
9	17/05-23	V	revisi format dan typo	
10	24/05-23	V	ACC skripsi	

Jambi, 24 Mei 2023  
Pembimbing  
  
M. Theo Ari Bangsa, M.Sc  
NIP./NIDN 2007089205

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

### Lampiran 4. Kartu Bimbingan II

 <p><b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI</b> <b>SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI</b></p> <p>Jl. Jember Raya, Jalan PM 15/10, Duren Kr. Utara, Kec. Muarajaya 20361, Jambi-Indonesia Telp/fax 0745 83115 - 54118, web: <a href="http://uinsulthajambi.ac.id">http://uinsulthajambi.ac.id</a>, email: <a href="mailto:info@uinsulthajambi.ac.id">info@uinsulthajambi.ac.id</a></p>	Kode/Adaptasi	Um 1303/IVAK/25
	Kode/Fasilitas	JMAK0540
	Tanggal/teksi	1 Februari 2019
	No/tesis	00
	Balasan	1 dari 1

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Geby Julia Saputri  
 NIM : 701190024  
 Fakultas : sains dan teknologi  
 Jurusan/Program Studi : sistem informasi  
 Alamat email :  
 Judul Skripsi : analisis kualitas pelayanan mobile JKN BPJS kesehatan menggunakan metode serqual  
 Pembimbing : Albet Triadi, M.Kom

Pertemuan ke	Hari/Tanggal	Bagian	Saran Perbaikan	Tanda tangan Pembimbing
1	21/11-22	I	Perbaiki TTL BAB I, Lanjut BAB II	[Signature]
2	7/12-22	II	Rapikan TTL & Lanjut BAB 3	[Signature]
3	12/12-22	III	Tentukan Sampel pada BAB III	[Signature]
4	19/12-22	III	data dan bahan digabungkan	[Signature]
5	2/01-23	III	ACC seminar proposal	[Signature]
6	12/01-23	IV	Pembuatan kuesioner	[Signature]
7	3/05-23	IV	Jarak ketertarikan gambar/table di sesuaikan semua spasinya	[Signature]
8	8/05-23	IV	bunai pengisian pada setiap variabel	[Signature]
9	10/05-23	IV	perbaiki keterkaitan data dan lanjut bab V	[Signature]
10	17/05-23	V	ACC sidang skripsi	[Signature]

Jambi, 17 Mei 2023

Pembimbing

[Signature]  
ALBET TRIADI

NIM

NIDN. 2009019202

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## Lampiran 5. Surat Izin Riset


**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
 Jl. Arif Rahman Hakim No. 1 Telukrapa, Jambi 36122 Telp/Fax (0741) 5853183

---

Nomor : B- (08) /D.VIII/PP.00.9/02/2023 Jambi, 28 Februari 2023  
 Sifat : Penting  
 Hal : **Mohon Ijin Mengadakan Riset/Penelitian**

Kepada Yth,  
**Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Saintek UIN Sulthan Thaha Saifuddin  
 Jambi**  
 Di Jambi

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN  
 Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Nama/Nim : Geby Julia Saputri/701190024  
 Semester : VII  
 Prodi : Sistem Informasi  
 Tahun Akademik : 2022/2023  
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Mobile JKN BPJS  
 Kesehatan Menggunakan Metode Servqual

Waktu yang diberikan mulai dari: 02 Maret 2023 s/d 02 April 2023  
 Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami  
 ucapkan terima kasih.  
 Demikian agar dapat dimaklumi.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Wakil Dekan Bidang Akademik  
 dan Kemahasiswaan  
  
 Dr. Yanti, S.Si., M.Si.  
 NIP. 198112232009122004

Scanned by TapScanner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## Lampiran 6. Surat Perintah Riset



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
 Jalan Arif Rahman Hakim Talangpura Kota Jambi Email: [istajambi@iain-jambi.ac.id](mailto:istajambi@iain-jambi.ac.id)

---

**SURAT PERINTAH PENELITIAN/RISET**  
 Nomor: B-12/D.VIII/PP.00.9/02/2023

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, memerintahkan kepada Saudara/i:

Nama/NIM : Geby Julia Saputri/701190024  
 Semester : VII (Tujuh)  
 Prodi : Sistem Informasi  
 Tahun Akademik : 2022/2023

Untuk mengadakan penelitian/riset guna menyusun skripsi dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Mobile JKN Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode (Servqual) Dengan metode pengumpulan data Survey ( observasi, wawancara dan dokumentasi).

Demikianlah, diharapkan kepada pihak yang dihubungi oleh mahasiswa/i tersebut di atas agar dapat memberikan ijin.

An. Dekan,  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan  
  
 Dr. Tanti, M.Si  
 NIP. 198112232009122004

Mengetahui Dr. Tanti, S.Si., M.Si	Mengetahui Dr. Tanti, S.Si., M.Si
Telah diterima di : Kelembagaan Prodi Sistem Informasi	Telah Kembali : <i>guyur</i>
Pada Tanggal : 2 Maret 2023	Pada Tanggal : 2 Maret 2023
<i>JL</i>	<i>JL</i>

Scanned by TapScanner

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - 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 UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi