

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR PERSAMAAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Tahapan Penelitian .....	4
1.7. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	7
2.1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	7
2.2. Aplikasi <i>Mobile</i> .....	8
2.3. Aplikasi <i>Mobile JKN</i> .....	8
2.4. Kepuasan Pengguna .....	17
2.5. Populasi dan Sampel .....	18
2.5.1. Populasi .....	18
2.5.2. Sampel .....	18
2.6. Metode Pengumpulan Data.....	19
2.6.1. Studi Literatur.....	19
2.6.2. Kuesioner.....	19
2.7. Pengolahan Data dengan SPSS.....	20
2.7.1. Uji Validitas .....	20
2.7.2. Uji Reliabilitas.....	21
2.8. Model <i>Electronic Service Quality</i> (E-SERVQUAL) .....	22
2.9. Analisis GAP.....	26
2.10. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	26
2.11. Metode Importance Performance Analysis (IPA) .....	28
2.12. State Of The Art .....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	34

3.1.	Persiapan Penelitian .....	35
3.1.1.	Wawancara dan Observasi .....	35
3.1.2.	Studi Literatur .....	36
3.1.3.	Identifikasi Masalah .....	36
3.1.4.	Tujuan dan Batasan Penelitian .....	37
3.2.	Penentuan Objek Penelitian .....	37
3.3.	Populasi dan Sampel .....	37
3.3.1.	Populasi .....	37
3.3.2.	Sampel .....	37
3.4.	Identifikasi Indikator Electronic Service Quality .....	38
3.4.1.	Penyusunan Kuesioner .....	38
3.4.2.	Penyebaran Kuesioner .....	40
3.5.	Analisis dan Pembahasan .....	40
3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	40
3.5.2.	Pengujian Validitas .....	40
3.5.3.	Pengujian Reliabilitas .....	41
3.5.4.	Analisis <i>GAP</i> .....	41
3.5.5.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	42
3.5.6.	Analisis IPA .....	42
3.5.7.	Pembahasan .....	42
3.5.8.	Rekomendasi .....	43
3.6.	Penutup .....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		44
4.1.	Analisis Deskriptif .....	44
4.1.1.	Jenis Kelamin .....	44
4.1.2.	Pengguna Aplikasi <i>Mobile JKN</i> .....	45
4.1.3.	Domisili .....	45
4.1.4.	Usia .....	46
4.1.5.	Pekerjaan .....	46
4.1.6.	Frekuensi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> .....	47
4.2.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data .....	48
4.2.1.	Uji Validitas .....	48
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	50
4.3.	Analisis <i>GAP</i> .....	50
4.3.1.	Dimensi <i>Efficiency</i> (Efisiensi) .....	51
4.3.2.	Dimensi <i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem) .....	51
4.3.3.	Dimensi <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan) .....	52
4.3.4.	Dimensi <i>Privacy</i> (Privasi) .....	53
4.3.5.	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Responsif) .....	53
4.3.6.	Dimensi <i>Contact</i> (Kontak) .....	54
4.3.7.	Nilai <i>GAP</i> Keseluruhan .....	54
4.4.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	55
4.4.1.	<i>Mean Importance Score (MIS)</i> .....	56

4.4.2.	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> .....	57
4.4.3.	<i>Weight Factor (WF)</i> .....	58
4.4.4.	<i>Weight Score (WS)</i> .....	59
4.4.5.	Customer Satisfaction Index (CSI).....	60
4.4.6.	Penentuan Kategori CSI .....	60
4.5.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	60
4.5.1.	Perhitungan Nilai Rata-Rata Indikator .....	61
4.5.2.	Penentuan Nilai Pembatas Diagram Kartesius .....	61
4.5.3.	Pemetaan Indikator ke Diagram Kartesius .....	62
4.5.4.	Pembahasan Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	62
4.6.	Penyusunan Rekomendasi.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		71
5.1.	Kesimpulan .....	71
5.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....		72
LAMPIRAN .....		75

