

DAFTAR PUSTAKA

- Adisty, N. (2022). *Mengulik Perkembangan Penggunaan Smartphone di Indonesia*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/mengulik-perkembangan-penggunaan-smartphone-di-indonesia-sT2LA>
- Afifah, T. N., Yusrani, K. G., Shabrina, R. S. N., & Istanti, N. D. (2022). Studi Literatur: Analisis Implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 2(3), 113–123.
- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(3), 90–100. <https://finansial.bisnis.com>
- Ayu, A., Maharani, S., Swastika, I. P. A., Luh, N., Ning, P., & Putri, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E- SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 86–94. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i2.1078> 2024
- Bagas, & Fasa, M. I. (2024). Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 3046–4560.
- Bella, N. A., Muthiah, N., & Rahmayuda, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Halodoc di Kota Pontianak). *Coding : Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 12(3), 216–227.
- BPJS Kesehatan. (n.d.). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). In *BPJS Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfd6e723.pdf>
- Fidela, S. Z., Azizah, M. P., & Hidayah, S. R. (2023). Tren Pengembangan Aplikasi Mobile : Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika (JTMEI)*, 2(4), 30–48.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199. <https://proceeding.unefaconference.org/index.php/TAMPAN/article/view/46%0Ahttps://proceeding.unefaconference.org/index.php/TAMPAN/article/download/46/23>
- Kusumawati, R. M., Apriyani, Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 13(01), 52–55.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Maryana, L., Komaladewi, R., Mulyana, A., & Saefullah, K. (2022). Importance Performance Analysis (IPA) on Website Quality (Webqual): An Evidence from A Higher Education Institution in Indonesia. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 9(2), 1–7. <https://doi.org/10.14738/assrj.92.11696>
- Musdalifah, Nurfaizah, S., Gasali, M., Ihsan, M. N., Saprin, & Majid, J. (2025). Peran SPSS dalam Meningkatkan Akurasi Analisis Data. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 4(1), 932–937.
- Mushofa, Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5937–5948.

- <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2024). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(3), 1–11.
- Nusairat, N., & Sarareh, S. (2020). Faktor Penentu Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Seluler. *Jurnal Internasional Sains Dan Teknologi*, 29(3), 14613–14624.
- Oxtaviana, A. S., & Noor, F. A. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Sukoharjo. 1–9.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49(January), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Maholtra, A. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Putri, R. S., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(2), 1207–1216. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3893>
- Rahmayanti, N. P., Karsudjono, A. J., & Hidayatullah, I. (2024). Pelatihan SPSS Uji Validitas dan Uji Reabilitas untuk Data Primer. *BAKTI BANUA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 21–26. <https://ejurnal.stimi-bjm.ac.id/index.php/BBJM/>
- Salam, M. I., Saleh, A., & P, A. D. W. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dengan Pendekatan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(2), 67–76. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i2.1078> 2024
- Sari, D., Hirdanti, D., Nasution, N. S., & Gurning, F. P. (2024). SYSTEMATIC LITERATUR RIVIEW: ANALISIS MANFAAT DIGITAL MOBILE JKN DALAM PEMBIAYAAN KESEHATAN. *Zahra: Journal of Health and Medical Research*, 4(1), 1–9.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, cv.
- Sumampouw, M. G., Wikarsa, L., & Rumondor, A. M. (2024). Application of Importance Performance Analysis Method for Service Identification in the Learning Process. *Journal of Information Technology and Its Utilization*, 7(1), 9–18.
- Sur, E., & Cakyr, H. (2024). Usulan Model Pengukuran Kualitas Layanan Digital dan Pengembangan Prototipe. *Sustainability*, 16(5540).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, 3 Sekretariat Republik Indonesia 1 (2011). <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-21244502256&partnerID=40&md5=bbe5799f53da1f737ee7a31c40a4109f%0Ahttps://doi.org/10.1093/forestscience/25.1.59%0Ahttp://dx.doi.org/10.1080/10549811.2016.1263575%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sajb.2015.09.0>
- Utami, P., Asnawi, M., & Fihrah, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan Putri Utami. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 2579–6445.
- Wardhana, A. (2024a). *MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY* (M. Pradana (ed.)). Eureka Media Aksara.
- Wardhana, A. (2024b). *Populasi dan Sampel* (M. Pradana (ed.); Issue July). Eureka Media Aksara.
- Yusriadi. (2019). Public Health Services: A Case Study on BPJS in Indonesia. *Public Administration Journal*, 2(2), 85–91. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jap>

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.
<https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>

