

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG AKHIR.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum.....	5
1.3.2. Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Bagi Peneliti.....	5
1.4.2. Bagi Perguruan Tinggi.....	6
1.4.3. Bagi BPJS Kesehatan.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1. Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	7
2.1.2. Model Evaluasi Metode DeLone & McLean.....	13
2.1.3. Kualitas Sistem.....	16
2.1.4. Kualitas Informasi.....	17
2.1.5. Kualitas Layanan.....	18
2.1.6. Kepuasan Pengguna.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	25

2.4	Kerangka Konsep	26
2.5	Hipotesis Penelitian.....	27
2.6	Definisi Operasional.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		32
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	32
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi.....	32
3.3.2.	Sampel.....	32
3.4	Etika Penelitian.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.2	Instrumen Penelitian.....	34
3.5.3	Uji Validitas	38
3.5.4	Uji Reliabilitas	42
3.6	Teknik Analisis Data	42
3.6.1.	Teknik Pengolahan Data	42
3.6.2.	Analisis Univariat.....	43
3.6.3.	Analisis Multivariat.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		45
4.1	Gambaran Umum BPJS Kesehatan	45
4.2	Hasil Penelitian.....	46
4.3	Analisis Univariat.....	48
4.4	Analisis Multivariat.....	56
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.6	Koefisien Determinasi (R²).....	61
BAB V PEMBAHASAN.....		61
5.1	Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) Aplikasi Mobile JKN.....	62
5.2	Kualitas Informasi (<i>information quality</i>) Aplikasi Mobile JKN	63
5.3	Kualitas Layanan (<i>service quality</i>) Aplikasi Mobile JKN	64
5.4	Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>) Aplikasi Mobile JKN	65
5.5	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.....	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		67

6.1	Kesimpulan.....	67
6.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2 Definisi Operasional	28
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Instrumen	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pengguna Mobile JKN di Kota Tangerang Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pengguna Mobile JKN di Kota Tangerang Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pengguna Mobile JKN di Kota Tangerang Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Variabel Kualitas Sistem Mobile JKN di Kota Tangerang	48
Tabel 4.5 Skor Persepsi Berdasarkan Kualitas Sistem Mobile JKN di Kota Tangerang	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Variabel Kualitas Informasi Mobile JKN di Kota Tangerang	50
Tabel 4.7 Skor Persepsi Berdasarkan Kualitas Informasi Mobile JKN di Kota Tangerang	51
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban	52

Pertanyaan Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan Mobile JKN di Kota Tangerang	
Tabel 4.9 Skor Persepsi Berdasarkan Kualitas Layanan Mobile JKN di Kota Tangerang	53
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Variabel Kepuasan Pengguna Mobile JKN di Kota Tangerang	54
Tabel 4.11 Skor Persepsi Berdasarkan Kepuasan Pengguna Mobile JKN di Kota Tangerang	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalisa Data	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolerasi	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Tampilan Halaman Utama Mobile JKN untuk Masuk/Daftar	8
2.2 Tampilan Menu Masuk Bagi Peserta JKN yang sudah mendaftar	9
2.3 Tampilan Menu Daftar Bagi Peserta JKN yang belum mendaftar	10
2.4 Model DeLone & MCLean	14
2.5 Kerangka Berpikir	26
2.6 Kerangka Konsep	27
4.1 Uji Normalitas	57
4.2 Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Izin Penelitian	75
Lampiran 2. Informed Consent	76
Lampiran 3. Instrumen Penelitian	77
Lampiran 4. Keterangan Lolos Kaji Etik	82
Lampiran 5. Hasil SPSS Karakteristik Responden	83
Lampiran 6. Hasil SPSS Variabel	84
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	91
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	93