

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA BPJS
KESEHATAN CABANG KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



MUHAMMAD ZULKIFLI

2204020063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

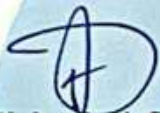
Nama : Muhammad Zulkifli
NIM : 2204020063
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang

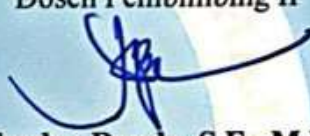
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

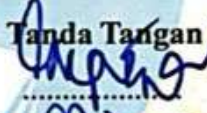
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Kiki Wulandari, S.E., MM
NIP. 199201212019032018


Fradya Randa, S.E., M.E
NIP. 198909262022031005

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
H. Catri Jintar, S.E., M.Si NIP. 196210191993101002	Ketua Penguji		07/07/2026
Abdul Jalal, SE., M.Si NIP. 198508222019031012	Penguji I		23/07/2026
Sufnirayanti, M.E. NIP. 199208122022032011	Penguji II		27/7/26
Kiki Wulandari, S.E., MM NIP. 199201212019032018	Penguji III		29/7/26
Fradya Randa, S.E., M.E NIP. 198909262022031005	Penguji IV		

Tanggal Lulus: 20 Juli 2026

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Muhammad Zulkifli
NIM : 2204020063
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, 15 Juni 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Kiki Wulandari, S.E., MM
NIP. 199201212019032018


Fradya Randa, S.E., M.E
NIP. 198909262022031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si.
NIP. 199202052022032010

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Muhammad Zulkifli
NIM : 2204020063
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Muhammad Zulkifli

NIM.2204020063

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah [94]: 5–6)

“You’ll never know unless you walk in my shoes.”

— *BLACKPINK*, “You Never Know”



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai orang di sekitarnya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Ibunda tercinta, Almh. Ibu Indok Rippek, yang semasa hidupnya telah menanamkan nilai-nilai kehidupan, kasih sayang, serta semangat untuk terus belajar. Kenangan, doa, dan cinta beliau senantiasa menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
2. Ayahanda tercinta, Bapak Ambok Yubek, yang tidak pernah lelah berjuang dan bekerja keras demi memberikan kehidupan serta pendidikan yang layak bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga tahap akhir.
3. Nenek tercinta, Almh. Ibu Atijah yang dengan penuh kesabaran dan kasih sayang telah merawat, membesarkan, serta mendampingi penulis sejak kecil. Jasa, perhatian, dan pengorbanan beliau merupakan anugerah yang tidak akan pernah dapat terbalaskan.

4. Tante Ibu Nuraini dan Ibu Rosnani, yang telah menjadi sosok ibu kedua bagi penulis, memberikan tempat untuk berbagi cerita, nasihat, dan semangat di setiap proses perjalanan pendidikan yang penulis tempuh.
5. Kakak sepupu penulis, Kak Bunga, Kak Nia, dan Kak Siti, yang selalu menghadirkan keceriaan, perhatian, serta dorongan positif sehingga penulis tetap bersemangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh keluarga besar dari pihak ayah maupun pihak ibu, yang senantiasa memberikan dukungan moral, doa, dan kepercayaan kepada penulis untuk terus melangkah serta berusaha memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan pendidikan.
7. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
8. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
9. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si., selaku ketua jurusan Manajemen dan penguji sidang yang telah mengajar dan memberi saran yang berarti untuk skripsi ini.
10. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si., sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang selalu sabar membimbing dan mengajar penulis selama ini.

11. Ibu Kiki Wulandari, S.E., MM selaku dosen pembimbing I dalam penelitian skripsi ini. Terima kasih telah sangat sabar dan dengan senantiasa memberikan masukan demi kesempurnaan tugas akhir penulis.
12. Bapak Fradya Randa, S.E., M.E selaku dosen pembimbing II, Terima kasih telah sangat sabar dan dengan senantiasa memberikan masukan demi kesempurnaan tugas akhir penulis.
13. Sahabat penulis, Abraham, yang telah menjadi teman seperjuangan sejak SMP, menemani masa perkuliahan dan perantauan, serta selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
14. Sahabat penulis, Jupita Natalia dan Malfira Syafitri, yang telah menemani perjalanan penulis sejak SMA hingga perkuliahan, serta menjadi teman seperjuangan dalam menjalani kehidupan di perantauan.
15. Dwi Rahayu Fazira dan Nurelawaty Salwa, yang telah menjadi teman dekat penulis sejak awal perkuliahan hingga akhir studi, serta selalu menghadirkan kebersamaan, cerita, dan pengalaman yang berkesan selama masa perkuliahan.
16. Teman-teman Circle SPT, yaitu Luqman Hakiki, Restu Prasetyo, Rahmad Hidayad Taris, Afu Antoni, Rohmatulloh, Haisurah Fitrah, Devin May, Muhammad Eric Susanto, Fhazli Maulana, dan Bobby Salamanang, yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis dengan berbagai cerita, canda tawa, dan kenangan yang tidak terlupakan.

17. Nur Nadirah dan Lidya Fakhrani, teman sejak SMP dan SMA yang juga telah penulis anggap sebagai saudara, atas kebersamaan, perhatian, dan kenangan yang telah terjalin selama ini.

18. Kemal Faris Athallah, Suci Rahmadani, Isnovera Isdayanti, Arum Wahyu Ningsih, Nabilah Putri, Tiara Inka Kirani, Rahma Wulandari, Marsa Winanda dan Rivani Kusuma Handaratna yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis dengan berbagai cerita, kerja sama, dan kenangan yang tidak terlupakan.

19. Seluruh dosen FEBM UMRAH Terima kasih atas pemberian ilmu, doa dan dukungannya selama ini.

20. Seluruh teman - teman seperjuangan Terima kasih atas kehadiran dan kebersamaannya.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 20 Juli 2026



Muhammad Zulkifli

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10

1.6	Manfaat Penelitian	10
1.7	Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		13
2.1	Tinjauan Pustaka	13
2.1.1	Grand Theory	13
2.1.2	Sistem Informasi dalam Pelayanan Jasa	16
2.1.3	Aplikasi dalam Pelayanan Publik.....	17
2.1.4	Kualitas Sistem (System Quality)	18
2.1.5	Kualitas Informasi (Information Quality)	20
2.1.6	Kualitas Pelayanan (Service Quality)	22
2.1.7	Kepuasan Pengguna (Customer/User Satisfaction)	24
2.2	Review Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
2.4	Pengembangan Hipotesis	33
2.5	Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Desain Penelitian.....	39
3.2	Operasional Variabel Penelitian	40
3.2.1	Variabel Independen.....	40
3.2.2	Variabel Dependen	41

3.3	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	43
3.3.1	Populasi.....	43
3.3.2	Sampel.....	44
3.4	Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1	Data Primer	46
3.4.2	Data Sekunder	47
3.5	Teknik Analisis Data	48
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	48
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	49
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	51
3.5.4	Analisis Regresi Berganda	54
3.5.5	Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1	Sejarah Singkat BPJS Kesehatan	59
4.1.2	BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang.....	60
4.1.3	Gambaran Umum Aplikasi Mobile JKN.....	61
4.2	Karakteristik Responden	62
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63

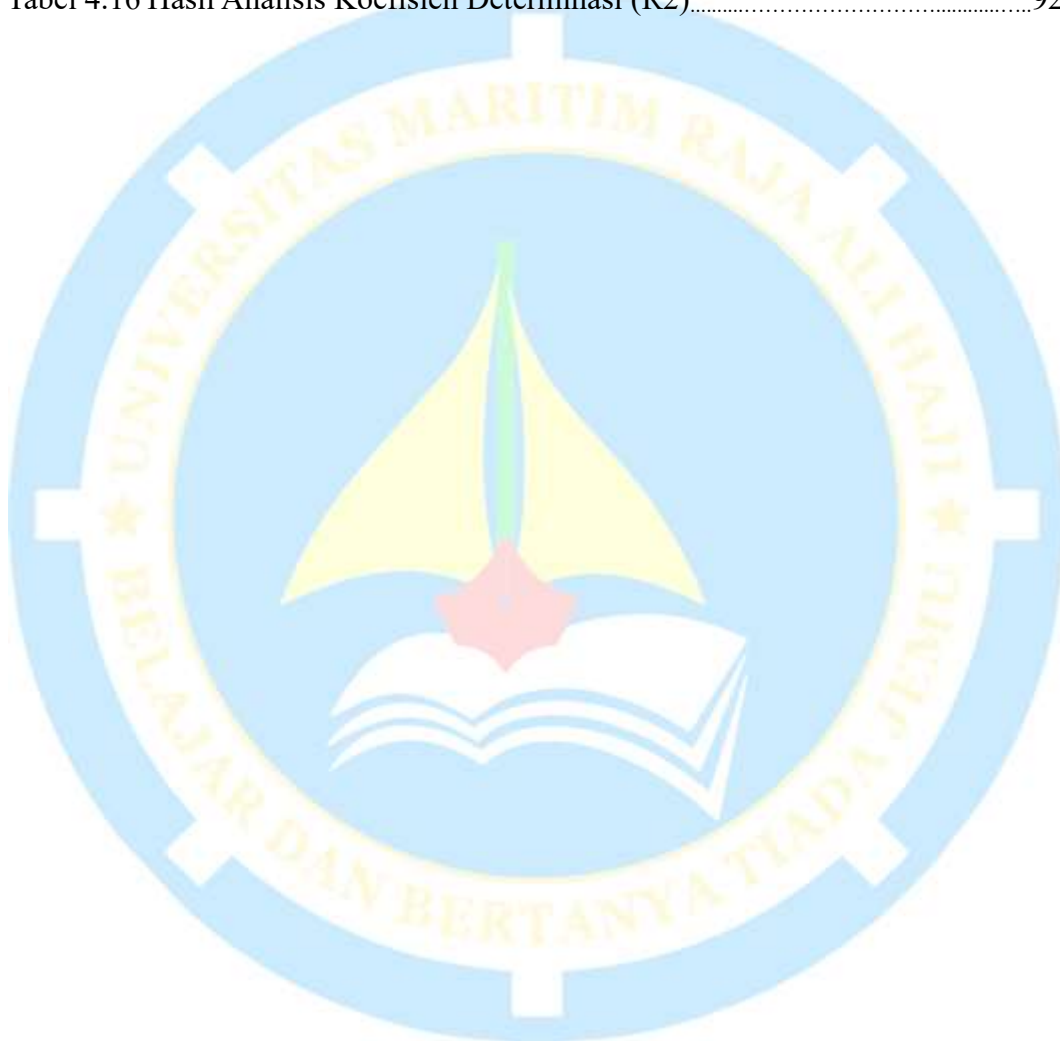
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	64
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1)	64
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X2).....	66
4.3.3	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	68
4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	71
4.4	Analisis Statistik Deskriptif	73
4.4.1	Analisis Deskriptif Kualitas Sistem (X1).....	75
4.4.2	Analisis Deskriptif Kualitas Informasi (X2)	75
4.4.3	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3)	75
4.4.4	Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna (Y)	76
4.5	Uji Kualitas Data.....	76
4.5.1	Uji Validitas.....	76
4.5.2	Uji Reliabilitas	78
4.6	Uji Asumsi Klasik	79
4.6.1	Uji Normalitas.....	79
4.6.2	Uji Multikolinearitas	81
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4.7	Pengujian Hipotesis.....	86
4.7.1	Uji Parsial (Uji t).....	86

4.7.2	Uji Simultan (Uji F)	90
4.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	91
4.8	Pembahasan Penelitian	92
4.8.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.....	92
4.8.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.....	94
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.....	95
4.8.4	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN.....		108
RIWAYAT HIDUP.....		156

DAFTAR TABEL

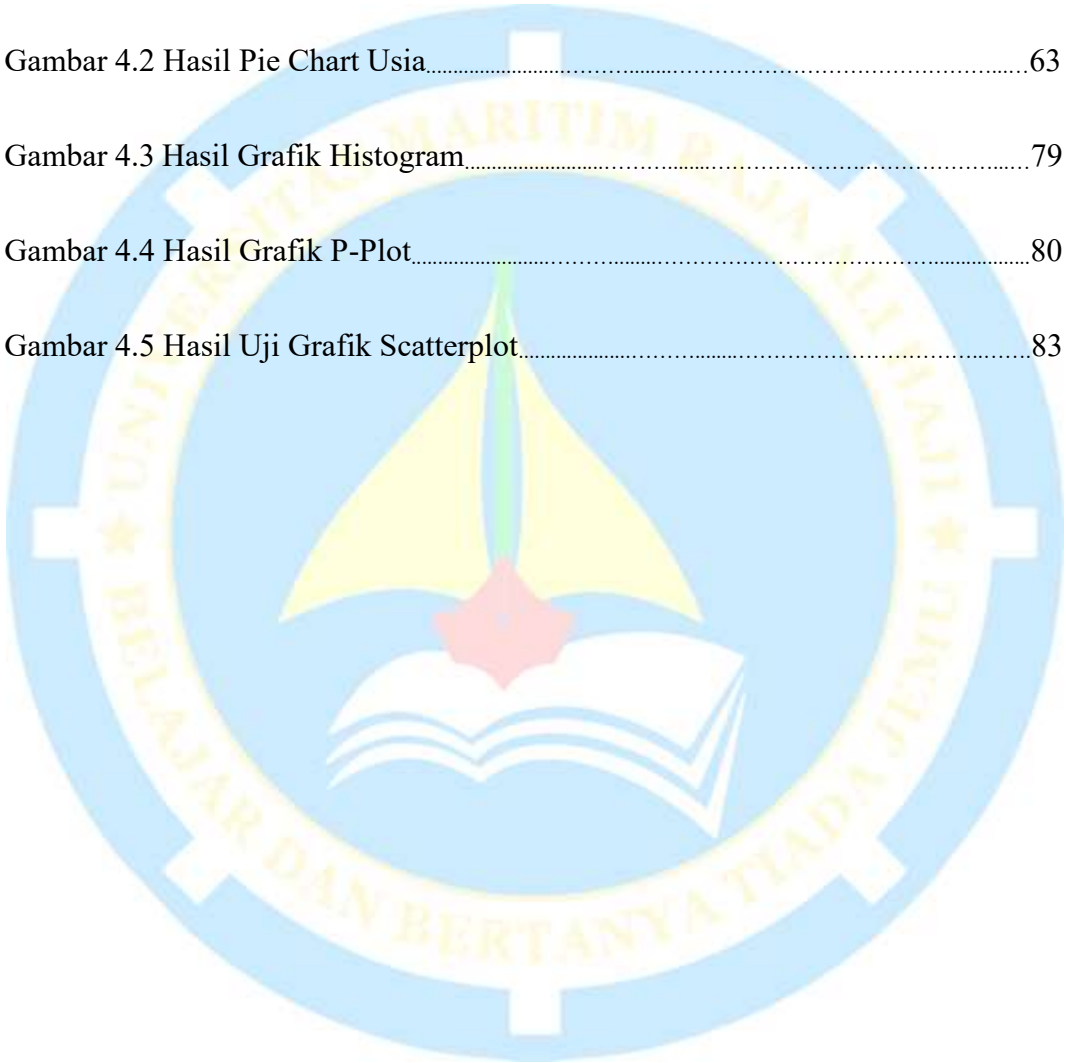
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi JKN.....	2
Tabel 1.2 Tabel Pra-Survey.....	5
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Variabel Kualitas Sistem (X1).....	64
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Informasi (X2).....	66
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	68
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan Pengguna(Y).....	71
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	84

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	87
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Hasil Pie Chart Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.2 Hasil Pie Chart Usia.....	63
Gambar 4.3 Hasil Grafik Histogram.....	79
Gambar 4.4 Hasil Grafik P-Plot.....	80
Gambar 4.5 Hasil Uji Grafik Scatterplot.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Gambaran Umum Responden.....	114
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	116
Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	130
Lampiran 5 Uji Kualitas Data.....	131
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	136
Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	139
Lampiran 8 Uji Hipotesis	140
Lampiran 9 Analisis Koefisien Determinasi.....	141
Lampiran 10 Tabel r	142
Lampiran 11 Tabel t.....	146
Lampiran 12 Tabel F	149
Lampiran 13 Dokumentasi.....	153