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	**Fradya Randa, S.E., M.E**
NIP. 199201212019032018	**NIP. 198909262022031005**

Panitia Penguji

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

Tanggal Lulus: 20 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim	Ketua Jurusan Manajemen Bisnis
Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si	**Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si**
NIP. 198207032015042001	**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	**Fradya Randa, S.E., M.E**
NIP. 199201212019032018	**NIP. 198909262022031005**

Mengetahui,

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

Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si.
NIP. 199202052022032010

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama	: Muhammad Zulkifli
NIM	: 2204020063
Jurusan	: Manjemen 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”

ABSTRAK

Transformasi digital melalui aplikasi Mobile JKN diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Namun, masih ditemukan berbagai kendala, seperti aplikasi yang mengalami gangguan, informasi yang belum sepenuhnya akurat dan mutakhir, serta pelayanan yang belum optimal, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, sehingga diperlukan pengujian kembali pada pengguna Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling.* Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Variabel kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,740 menunjukkan bahwa 74% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, dan terutama kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Mobile JKN.

ABSTRACT

The digital transformation of healthcare services through the Mobile JKN application is expected to improve the quality of services provided by BPJS Kesehatan. However, users still encounter several issues, including system errors, information that is not always accurate or up to date, and service quality that does not fully meet user expectations, potentially affecting user satisfaction. In addition, previous studies have reported inconsistent findings regarding the effects of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction, indicating the need for further investigation. This study aims to analyze the effects of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction with the Mobile JKN application at BPJS Kesehatan Tanjungpinang Branch. A quantitative research approach was employed using a survey method involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination using SPSS version 26. The results indicate that system quality, information quality, and service quality have positive and significant effects on user satisfaction, both partially and simultaneously. Service quality was found to be the most dominant factor influencing user satisfaction, while the Adjusted R Square value of 0.740 indicates that 74% of the variation in user satisfaction is explained by the three independent variabels. Therefore, improving system quality, information quality, and especially service quality is essential to enhancing user satisfaction with the Mobile JKN application.

***Keywords**: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Mobile JKN.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 Boby 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 (R2) 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

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Pada era digital saat ini, masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, efisien, dan dapat diakses kapan saja. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Yuniar et al., 2022).

Indonesia sebagai negara berkembang dengan jumlah penduduk yang besar menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang merata. Pemerintah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah menghadirkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2022).

Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses berbagai layanan seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pembayaran iuran, skrining riwayat kesehatan, konsultasi dokter, serta pengambilan nomor antrean fasilitas kesehatan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi antrean pelayanan secara langsung di kantor BPJS Kesehatan maupun fasilitas kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Namun demikian, keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN tidak hanya dilihat dari banyaknya fitur yang tersedia, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna sebagai pengguna aplikasi. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Jika ketiga aspek tersebut berjalan dengan baik, maka pengguna akan merasa puas dan terus menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Kota Tanjungpinang merupakan salah satu wilayah kerja BPJS Kesehatan yang memiliki tingkat penggunaan JKN cukup tinggi. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang per 1 Maret 2025, jumlah penduduk Kota Tanjungpinang tercatat sebanyak 237.580 jiwa, sedangkan jumlah pengguna JKN yang terdaftar sebanyak 227.863 jiwa atau sebesar 95,91 persen dari total penduduk. Namun, jumlah pengguna aktif hanya sebanyak 181.759 jiwa atau sebesar 79,81 persen.

Tabel 1.1
Jumlah pengguna aplikasi mobile JKN
Periode 2022-2025

Kepesertaan	Jumlah Peserta/Pengguna	Persentase	Status Data	Tahun
Total penduduk Tanjungpinang	237.580 Jiwa	100%	--	Per 1 Maret 2025
Peserta terdaftar JKN	227.863 Jiwa	95,91%	Terdaftar	Per 1 Maret 2025

Pengguna aktif	181.759 Jiwa	79,81%	Aktif	Per 1 Maret 2025

Sumber : BPJS Kesehatan Tanjungpinang dan BPS Kota Tanjungpinang

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat penggunaan JKN di Kota Tanjungpinang sudah tergolong tinggi karena telah mencapai 95,91 persen dari total jumlah penduduk. Namun demikian, jumlah pengguna aktif masih berada pada angka 79,81 persen. Hal ini menunjukkan adanya selisih antara pengguna yang terdaftar dengan pengguna yang aktif menggunakan layanan JKN. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat pengguna yang belum aktif memanfaatkan layanan yang tersedia, termasuk layanan melalui aplikasi Mobile JKN.

Tingginya jumlah pengguna terdaftar seharusnya diikuti dengan tingginya tingkat keaktifan pengguna dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan. Akan tetapi, kondisi pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa belum seluruh pengguna terdaftar aktif menggunakan layanan. Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kondisi tersebut adalah pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN yang belum optimal.

Faktor pertama yang diduga mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem. Kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta keamanan data pengguna. Sistem yang mudah digunakan dan jarang mengalami gangguan akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Sebaliknya, apabila aplikasi sering mengalami *error*, gagal *login*, atau lambat saat diakses, maka

pengguna akan merasa tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi (Rohmah et al., 2024).

Faktor kedua adalah kualitas informasi. Pengguna Mobile JKN membutuhkan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu, seperti informasi status kepesertaan, tagihan iuran, jadwal antrean, dan fasilitas kesehatan. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna memperoleh pelayanan secara efektif. Sebaliknya, informasi yang kurang jelas atau tidak diperbarui dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi (Selfiana Bancin et al., 2023).

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan yang responsif, andal, memberikan jaminan, serta memperhatikan kebutuhan pengguna Mobile JKN. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna (Saputra & Istiqomah, 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap peserta BPJS Kesehatan selama kegiatan magang, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, seperti kesulitan *login,* aplikasi lambat diakses, kegagalan mengambil nomor antrean online, serta informasi yang terkadang tidak sesuai dengan kondisi fasilitas kesehatan. Selain itu, sebagian pengguna juga masih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan dibanding menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih belum maksimal.

Untuk memperkuat fenomena tersebut, peneliti juga melakukan pra-survei terhadap 30 pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Hasil pra-survei disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Tabel Pra-Survey

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Mobile JKN mudah digunakan	4	13	6	5	2
2	Informasi pada Mobile JKN mudah dipahami	5	12	7	5	1
3	Mobile JKN berjalan dengan stabil tanpa gangguan	2	10	8	8	2
4	Pelayanan melalui Mobile JKN sudah memuaskan	3	11	8	6	2
5	Saya merasa puas menggunakan Mobile JKN	4	12	7	5	2

Sumber: Hasil Pra-Survei Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa masih terdapat responden yang memberikan penilaian netral maupun tidak setuju terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pernyataan mengenai kestabilan sistem memperoleh jumlah responden tidak setuju yang relatif lebih tinggi dibandingkan pernyataan lainnya, yang menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, masih terdapat responden yang menilai informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan serta pelayanan yang diberikan melalui aplikasi belum sepenuhnya memuaskan.

Hasil pra-survei tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan

yang diduga memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian Khotimah (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Wahyudi et al., (2017) juga menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut menjadi faktor penting dalam keberhasilan aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, Rohmah et al., (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan fenomena yang dijabarkan di atas, adanya kendala penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta hasil penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Penelitian terdahulu umumnya dilakukan di wilayah lain seperti Jabodetabek, Demak, maupun daerah lainnya, sehingga secara spesifik belum menggambarkan kondisi pengguna Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang. Selain itu, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terkait variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga perlu dilakukan pengujian kembali pada lokasi dan karakteristik responden yang berbeda-beda.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena menguji secara simultan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dengan objek penelitian peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris terbaru serta menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan agar penggunaan aplikasi Mobile JKN semakin optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan, antara lain:

1. Masih tingginya frekuensi permasalahan teknis pada aplikasi Mobile JKN, seperti: Contohnya kegagalan *login*, keluarnya aplikasi secara tiba-tiba *(force quit),* dan layar kosong pada jam sibuk, sehingga mengurangi pengalaman pengguna.
2. Seringkali terdapat ketidakakuratan atau perbedaan antara data informasi yang ditampilkan dalam aplikasi (misalnya, status aktivitas, ketersediaan

ruang rawat inap, dan janji temu medis) dan kondisi aktual di layanan kesehatan, sehingga mengurangi kepercayaan pengguna terhadap validitas informasi aplikasi.

3. Pelayanan bantuan kepada pengguna Mobile JKN masih dinilai kurang responsif dalam menangani keluhan dan kendala penggunaan aplikasi sehingga sebagian peserta masih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan permasalahan yang teridentifikasi serta keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka peneliti memandang perlu untuk menetapkan batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah dan mendalam. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Batasan Variabel: Penelitian ini hanya memfokuskan kajian pada tiga variabel independen, yaitu Kualitas Sistem *(System Quality),* Kualitas Informasi *(Information Quality),* dan Kualitas Pelayanan *(Service Quality),* serta dampaknya terhadap satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna. Faktor-faktor lain di luar variabel ketiga tersebut (seperti harga premi, kualitas pelayanan medis di fasilitas kesehatan, atau lokasi kantor cabang) tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Batasan Objek: Objek penelitian dikhususkan pada penggunaan aplikasi Mobile JKN versi terbaru (berbasis Android/iOS) yang disediakan oleh BPJS Kesehatan, bukan pada layanan tatap muka *(offline)* di kantor cabang.

3. Batasan Responden: Responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna JKN-KIS (Penerima Bantuan Iuran maupun Non-PBI) yang terdaftar di wilayah Kota Tanjungpinang dan telah mengunduh serta pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN minimal satu kali untuk keperluan administrasi atau pelayanan kesehatan.
4. Batasan Wilayah: Penelitian ini hanya dilakukan dalam cakupan wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang, sehingga hasil penelitian ini tidak serta-merta dapat digeneralisasi untuk mewakili kondisi di kota atau provinsi lain.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis (Akademis)
    a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan khazanah keilmuan di bidang Manajemen Pemasaran dan Sistem Informasi Manajemen, khususnya mengenai perilaku konsumen dalam penerapan teknologi pelayanan publik *(e-Government).*
    b. Referensi Penelitian: Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi, referensi tambahan, atau pembanding bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa mengenai *End-User*

Computing Satisfaction (EUCS), E-Service Quality, dan kepuasan pengguna aplikasi di sektor kesehatan.

2. Manfaat Praktis (Operasional)
    a. Bagi BPJS Kesehatan: Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan empiris dan evaluasi tujuan bagi manajemen BPJS Kesehatan, khususnya Kantor Cabang Tanjungpinang, mengenai aspek-aspek krusial (layanan aplikasi Mobile JKN yang lebih informatif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna) yang perlu diprioritaskan perbaikannya guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.
    b. Bagi Pemerintah Daerah: Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang dan Dinas Kesehatan dalam merumuskan kebijakan digitalisasi layanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
    c. Bagi Masyarakat (Pengguna JKN): Melalui perbaikan yang didorong oleh hasil penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat menikmati layanan aplikasi Mobile JKN yang lebih informatif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga akses jaminan terhadap kesehatan menjadi lebih mudah dan efisien.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yang secara garis besarnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian, mencakup latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan teori, konsep, dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar penyusunan kerangka pemikiran serta perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan objek dan cakupan penelitian, pendekatan yang digunakan, variabel dan operasionalisasinya, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang diterapkan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran objek penelitian serta data hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teknik statistik yang ditetapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjadi bagian akhir penelitian yang menyajikan rangkuman hasil temuan serta memberikan saran sebagai tindak lanjut dan acuan bagi penelitian berikutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Grand Theory

Menurut Sahir (2021) Teori merupakan kumpulan konsep – konsep yang disusun secara sistematis dan saling terkait untuk menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena. Teori berfungsi sebagai landasan atau dasar pemikiran dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis dan menjelaskan hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini, teori utama yang digunakan sebagai pendukung penelitian adalah teori *DeLone dan McLean* yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992.

2.1.1.1 DeLone & McLean

Teori DeLone dan McLean atau Information System Success Model merupakan model evaluasi keberhasilan sistem informasi yang pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 dan direvisi pada tahun 2003. Model ini dirancang untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna akhir, bukan hanya dari sisi pengembang teknis. Menurut DeLone dan McLean (2003), keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh enam dimensi utama yang saling berkaitan, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam revisi tahun 2003, dimensi kualitas pelayanan ditambahkan untuk mengakomodasi perkembangan layanan berbasis web dan mobile.

Teori ini dipilih untuk penelitian ini karena beberapa alasan utama. Pertama, model ini komprehensif dan telah divalidasi oleh lebih dari 1.000 penelitian di seluruh dunia sehingga menjadi standar emas untuk evaluasi sistem informasi. Kedua, teori ini relevan dengan aplikasi *mobile* layanan publik seperti Mobile JKN yang bersifat wajib atau wajib digunakan oleh peserta BPJS. Ketiga, teori struktur variabel ini identik dengan tiga variabel independen dalam penelitian ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam paper revisi *"The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update",* model kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam dimensi utama yang saling berinteraksi untuk menentukan efektivitas sistem dari perspektif pengguna akhir. Model versi 1992 awalnya memiliki lima dimensi (kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak), namun revisi tahun 2003 menyempurnakannya dengan menambahkan kualitas pelayanan sebagai dimensi keenam dan menggabungkan dampak individu/organisasi menjadi manfaat bersih *(net benefits)*.

Kualitas sistem *(system quality)* didefinisikan sebagai kinerja teknis sistem yang diukur dari kemudahan penggunaan, kecepatan respons, kejelasan, keamanan, serta kesalahan sistem aplikasi. DeLone dan McLean menekankan bahwa sistem yang buruk secara teknis akan menghambat interaksi pengguna dan menurunkan produktivitas, sehingga menjadi prasyarat utama keberhasilan sistem informasi. Kualitas informasi *(information quality)* mengacu pada karakteristik sistem keluaran seperti akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan kemudahan

pemahaman format informasi. Makalah tersebut menyatakan bahwa informasi yang tidak akurat atau tidak relevan akan mengurangi nilai sistem meskipun teknisnya sempurna.

Kualitas pelayanan *(service quality),* tambahan penting dari revisi 2003, menilai dukungan yang diberikan kepada pengguna termasuk responsivitas, empati, jaminan, dan aksesibilitas bantuan. DeLone dan McLean (2003) menambahkan dimensi ini karena perkembangan layanan berbasis web membutuhkan evaluasi tidak hanya pada produk informasi tetapi juga proses layanan pendukungnya. Penggunaan diukur dari frekuensi, durasi, dan jenis fungsi yang dimanfaatkan pengguna, dengan pengakuan bahwa penggunaan sukarela lebih menunjukkan keberhasilan dibandingkan penggunaan wajib. Kepuasan pengguna merupakan persepsi emosional pengguna terhadap pengalaman keseluruhan sistem, yang dipengaruhi oleh kualitas ketiga di atas.

Manfaat bersih *(net benefit)* menjadi dimensi akhir yang mengukur dampak positif sistem terhadap efisiensi, efektivitas, dan produktivitas baik individu maupun organisasi. DeLone dan McLean menjelaskan adanya hubungan dua arah antara penggunaan dan kepuasan pengguna, di mana keduanya secara bersamaan mempengaruhi manfaat bersih. Model ini mengasumsikan hubungan kausal secara bertahap, dimana kualitas sistem, informasi, dan layanan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna dan manfaat bersih, dengan umpan balik rekursif yang memungkinkan evaluasi berkelanjutan.

Secara kontekstual, teori ini menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna BPJS Kesehatan pengguna aplikasi Mobile JKN. Semakin handal sistem aplikasi dari segi teknis, semakin akurat dan relevan informasi yang disajikan, serta semakin responsif layanan bantuan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Oleh karena itu, model DeLone & McLean menjadi landasan teori yang kuat untuk mengembangkan hipotesis penelitian ini.

2.1.2 Sistem Informasi dalam Pelayanan Jasa

2.1.2.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi didefinisikan sebagai kombinasi orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Menurut Rizan Machmud (2018), dalam konteks organisasi modern, sistem informasi bukan sekedar alat pengolah data, melainkan aset strategis yang berfungsi memberikan informasi kepada pengambil keputusan untuk memecahkan masalah dan mendukung operasional bisnis sehari-hari.

2.1.2.2 Sistem Informasi Sebagai Pendukung Pelayanan Jasa

Di bidang jasa, sistem informasi berperan penting sebagai jembatan antara penyedia jasa dan pelanggan. Berbeda dengan manufaktur, produk jasa bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak dapat dipisahkan (tidak terpisahkan dari pemasoknya). Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang andal untuk

“mengaktifkan” layanan tersebut agar nilainya dapat dirasakan oleh pelanggan. Aplikasi teknologi layanan mandiri seperti Mobile JKN dengan jelas menggambarkan bagaimana sistem informasi mengubah layanan tradisional menjadi layanan yang dapat diakses kapan saja, di mana saja, sehingga mengurangi ketergantungan pada interaksi tatap muka yang kaku.

2.1.2.3 Peran Sistem Informasi dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan terhadap layanan sangat bergantung pada persepsi nilai yang mereka terima. Sistem informasi yang efektif mampu meningkatkan nilai yang dirasakan melalui efisiensi waktu, kemudahan akses dan transparansi informasi. Salsabila dan Hardiyati (2025) menekankan bahwa kepuasan pengguna meningkat secara signifikan ketika suatu sistem informasi mampu memenuhi harapan pengguna – baik dari segi kecepatan dan akurasi – yang pada akhirnya mendorong loyalitas dan penggunaan berkelanjutan.

2.1.3 Aplikasi dalam Pelayanan Publik

2.1.3.1 Konsep Digitalisasi Layanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik merupakan perubahan cara pemerintah atau badan publik melayani masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan layanan yang lebih transparan, mudah dipahami, dan efisien. Di Indonesia, hal ini merupakan bagian dari inisiatif e-Government yang bertujuan untuk mengurangi birokrasi. Putri et al., (2024) dalam kajiannya mengenai aplikasi SIDEMANG mengemukakan bahwa keberhasilan

pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecanggihan tekno*login*ya, tetapi juga sejauh mana aplikasi tersebut memudahkan urusan administrasi publik.

2.1.3.2 Aplikasi Mobile Sebagai Sarana Pelayanan Jasa

Aplikasi seluler telah menjadi saluran utama untuk berinteraksi dengan layanan modern. Keunggulan utamanya adalah mobilitas (dapat diakses saat bepergian) dan personalisasi (kemampuan beradaptasi dengan profil pengguna). Melalui aplikasi seluler, penyedia layanan dapat memberikan layanan *real-time,* seperti notifikasi tagihan atau status antrian, yang secara langsung merespons kebutuhan mendesak pengguna.

2.1.3.3 Peran Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan BPJS Kesehatan

Mobile JKN merupakan inovasi strategis dari BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai fungsi administratif yang sebelumnya mengharuskan pengguna melakukan perjalanan ke kantor jarak jauh, seperti: mendaftarkan peserta baru, mengedit data, memeriksa tagihan iuran dan mengambil nomor antrian di fasilitas kesehatan. Dengan demikian, Mobile JKN bukan sekedar alat melainkan representasi wajah pelayanan BPJS kesehatan di era digital.

2.1.4 Kualitas Sistem (System Quality)

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Sistem

Dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi *(A Ten-Year Update),* DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan kualitas sistem sebagai karakteristik yang

melekat pada sistem pemrosesan informasi itu sendiri. Kualitas ini mengukur kinerja teknis suatu sistem, sejauh mana sistem tersebut "bebas dari kesalahan" teknis.

Dalam konteks layanan digital, kualitas sistem dimaknai sebagai dasar pengalaman pengguna. Jika fondasi ini rapuh (misalnya aplikasi sering *crash* atau lambat), pengguna tidak akan menggunakan layanan yang ditawarkan di sana. Rizan Machmud (2018) menegaskan bahwa kualitas sistem yang buruk akan menciptakan hambatan psikologis bagi pengguna untuk memanfaatkan sistem tersebut kembali.

2.1.4.2 Indikator Kualitas Sistem

Mengacu pada sintesis indikator dari Wulandari (2025) dan Salsabila (2025), indikator kualitas sistem meliputi:

1. Kemudahan Penggunaan *(Ease of Use):* Aplikasi didesain ulang sehingga mudah dipelajari dan dioperasikan tanpa panduan rumit.
2. Keandalan Sistem (Keandalan): Sistem beroperasi stabil, tidak mudah error, hang, atau aplikasi tertutup sendiri saat digunakan.
3. Kecepatan Akses dan Respons *(Response Time):* Waktu yang dibutuhkan aplikasi untuk memuat halaman atau merespons perintah pengguna sangat singkat.
4. Keamanan Data *(Security):* Sistem memiliki proteksi yang kuat untuk melindungi data pribadi dan transaksi pengguna.

2.1.4.3 Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Secara teoritis, kualitas sistem mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna modern memiliki toleransi yang rendah terhadap masalah teknis. Ketika suatu aplikasi berfungsi dengan baik, seringkali pengguna tidak menyadarinya, namun begitu terjadi gangguan, ketidakpuasan langsung muncul.

Penelitian Asyifa (2020) mengenai sistem informasi akademik membuktikan bahwa kualitas sistem yang baik secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks BPJS, jika pengguna dapat mengakses Mobile JKN dengan cepat dan mudah di saat darurat (misalnya saat membutuhkan nomor antrian di rumah sakit), maka kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap BPJS Kesehatan akan meningkat.

2.1.5 Kualitas Informasi (Information Quality)

2.1.5.1 Pengertian Kualitas Informasi

Kualitas informasi dikaitkan dengan kualitas output atau hasil yang dihasilkan oleh sistem informasi. DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas informasi mengukur kemampuan sistem untuk menghasilkan informasi yang berharga bagi penggunanya.

Dalam pelayanan publik, informasi merupakan “produk” utama yang dikonsumsi masyarakat. Masyarakat menggunakan aplikasi pemerintah bukan untuk hiburan, namun untuk kepastian (informasi status, tagihan, prosedur). Oleh

karena itu, informasi yang salah atau membingungkan dalam aplikasi publik dapat menimbulkan konsekuensi hukum atau finansial bagi pengguna.

2.1.5.2 Indikator Kualitas Informasi

Temuan Putri et al., (2024), indikator kualitas informasi adalah:

1. Akurasi Informasi: Informasi tersebut akurat dan mencerminkan keadaan sebenarnya.
2. kelengkapan informasi (isi): cakupan informasi mencukupi kebutuhan pengambilan keputusan pengguna.
3. Relevansi Informasi (Relevansi): Informasi yang ditampilkan memenuhi kebutuhan spesifik pengguna pada saat itu.
4. Ketepatan waktu: Informasi selalu terkini *(up-to-date)* dan tersedia bila diperlukan.
5. Kemudahan pemahaman (format): Penyajian informasi jelas, terstruktur dan mudah dipahami.

2.1.5.3 Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Informasi berkualitas tinggi mengurangi ketidakpastian pelanggan. Ketika pelanggan merasa mendapat informasi yang baik, mereka merasa memegang kendali, yang merupakan kunci kepuasan psikologis.

Penelitian Wulandari (2025) menemukan bahwa aspek konten (kelengkapan isi) menjadi salah satu faktor utama kepuasan pengguna Mobile JKN. Pengguna puas jika dapat memverifikasi secara akurat status kepesertaan aktif atau jumlah tagihan iurannya tanpa harus bertanya kepada pengelola.

2.1.6 Kualitas Pelayanan (Service Quality)

2.1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks layanan kesehatan berbasis aplikasi, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari interaksi langsung, tetapi juga dari kemampuan penyedia layanan dalam membantu dan merespon kebutuhan pengguna secara efektif.

Kualitas pelayanan mengukur sejauh mana tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Konsep ini awalnya dikemukakan oleh Parasuraman pada tahun 1988 melalui model SERVQUAL, yaitu kualitas pelayanan merupakan tingkat perbedaan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap kinerja layanan (Ginting, 2017).

Menurut Saputra & Istiqomah (2024), kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi yang dikenal dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) dan telah digunakan kembali dalam penelitian terbaru pada konteks layanan Mobile JKN. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi utama, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna.

Dalam konteks layanan kesehatan berbasis aplikasi, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada interaksi langsung antara petugas dan peserta, tetapi juga pada kemampuan layanan dalam memberikan bantuan, respon, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan difokuskan pada pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada pengguna aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, dimensi SERVQUAL digunakan sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Mobile JKN.

2.1.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Solihah & Meisari (2024), indikator kualitas pelayanan meliputi:

1. Keandalan Layanan *(Reliability)*: Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten.
2. Daya Tanggap *(Responsiveness):* Kesigapan dalam membantu pengguna dan merespon keluhan atau permintaan dengan cepat.
3. Jaminan *(Assurance):* Kemampuan pelayanan dalam memberikan rasa aman, sopan, dan kepercayaan kepada pengguna.
4. Empati *(Empathy):* Perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pengguna dalam memahami kebutuhan pengguna.

2.1.6.3 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Pelayanan yang responsif, andal, serta mampu memberikan perhatian kepada peserta akan menciptakan pengalaman

penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan meskipun sistem dan informasi yang diberikan sudah baik.

Penelitian Solihah & Meisari (2024) menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap seringkali menjadi titik lemah yang paling banyak dikritik dari aplikasi mobile JKN. Pengguna sangat mengapresiasi keluhan mereka yang ditanggapi dengan cepat sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan BPJS.

2.1.7 Kepuasan Pengguna (Customer/User Satisfaction)

2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika membandingkan kinerja (hasil) produk yang bersangkutan dengan kinerja yang diharapkan. Rizan Machmud (2018) mendefinisikan kepuasan pengguna sistem informasi sebagai respon evaluatif pengguna terhadap pengalamannya terhadap sistem.

Dalam pelayanan publik wajib seperti BPJS, kepuasan pengguna merupakan indikator penting kinerja lembaga. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan publik berjalan efektif, efisien dan fokus pada masyarakat.

2.1.7.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator kepuasan diukur menggunakan instrumen berdasarkan model DeLone dan McLean dan teori kepuasan pelanggan:

1. Kepuasan sistem aplikasi: Kepuasan terhadap kinerja teknis aplikasi.
2. Kepuasan terhadap informasi: Kepuasan terhadap keakuratan dan kelengkapan data.
3. Kepuasan terhadap layanan : Kepuasan terhadap respon dan dukungan layanan.
4. Kepuasan Keseluruhan: Penilaian keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan Mobile JKN.

2.2 Review Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Firdaus et al., (2025)	*Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework*	Variabel independen: 1. Kualitas Sistem (X1) 2. Kualitas Informasi (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependen: 1. Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Sistem dan Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2.	Narmansyah et al., (2022)	Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar	Variabel independen: 1. Kualitas Sistem (X1) 2. Kualitas Informasi (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependen: 1. Pemanfaatan JKN (Y)	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap pemanfaatan aplikasi JKN Mobile.
3.	Situmorang et al., (2025)	Hubungan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS	Variabel independen: 1. Kualitas pelayanan (X1) Variabel Dependen 1. Kepuasan Pasien (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan aplikasi dengan kepuasan pasien. Pasien yang gaptek cenderung merasa kurang puas.
4.	Sherina et al., (2022)	Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada	Variabel independen: 1. Kualitas Sistem (X1) 2. Kualitas Informasi (X2)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan memiliki

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Layanan Administrasi Kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Disdukcapil Kabupaten Magelang	3. Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependen: 1. Kepuasan Pengguna (Y)	hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta secara simultan memberikan kontribusi sebesar 84,9% terhadap kepuasan pengguna.
5.	Shanaz Amarin, Tri Indra & Wijaksana (2021)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)	Variabel independen: 1. Kualitas Sistem (X1) 2. Kualitas Informasi (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependen: 1. Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas informasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun secara simultan ketiga variabel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
6.	Ahmad Muharsyah & Rika Kharlina Ekawati (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Tokopedia dengan Model Delone and McLean di Kota Palembang	Variabel independen: 1. Kualitas Informasi (X1) 2. Kualitas Sistem (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependen: 1. Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				terhadap kepuasan pengguna.
7.	Khusna et al., (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo	Variabel independen: 1. Kualitas Pelayanan (X1) Variabel dependen: 1. Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel information quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile JKN, sedangkan variabel monetary cost tidak memiliki pengaruh signifikan.
8.	Wahyudi et al., (2017)	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kesuksesan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Malang	Variabel independen: 1. Kualitas Sistem (X1) 2. Kualitas Informasi (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependen 1. Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih sebesar 57,6%, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap penggunaan aplikasi.
9.	Khotimah (2022)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Jabodetabek	Variabel independen: 1. Kualitas Sistem (X1) 2. Kualitas Pelayanan (X2) 3. Kualitas Informasi (X3) Variabel dependen 1. Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan, dengan kualitas sistem sebagai variabel

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				yang paling dominan.
10.	Ginting et al., (2025)	Hubungan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Variabel independen: 1. Kualitas Pelayanan (X) Variabel dependen 1. Kepuasan Pasien (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS, menunjukkan pengaruh yang signifikan.
11	Rustandi (2026)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology ShopeePay	Variabel independen: 1. Kualitas Sistem (X1) 2. Kualitas Informasi (X2) 3. Kualitas Pelayanan (X3) Variabel dependen: 1. Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan, dengan nilai kontribusi informasi sebesar 67,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Sumber : diolah peneliti, (2026)

Tabel 2.2 Tabel Penggunaan Variabel

No	Peneliti	Pengaruh Variabel Independen		
		Kualitas Sistem	**Kualitas Informasi**	**Kualitas Pelayanan**
1.	Firdaus et al., (2025)	(+)	(+)	(-)
2.	Narmansyah et al., (2022)	(+)	(+)	(+)
3.	Situmorang et al., (2025)	NA	NA	(+)
4.	Sherina et al., (2022)	(+)	(+)	(+)
5.	Shanaz Amarin, Tri Indra & Wijaksana (2021)	(-)	(+)	(+)
6.	Ahmad Muharsyah & Rika Kharlina Ekawati (2021)	(+)	(-)	(+)
7.	Khusna et al., (2021)	NA	NA	(+)
8.	Wahyudi et al., (2017)	(+)	(-)	(+)
9.	Khotimah (2022)	(+)	(+)	(+)
10.	Ginting et al., (2025)	NA	NA	(+)
11.	Rustandi (2026)	(+)	(+)	(+)
(+) = Berpengaruh Positif dan Signifikan, + = Berpengaruh Positif Tidak Signifikan (-) = Berpengaruh Negatif dan Signifikan, - = Berpengaruh Negatif Tidak Signifikan NA = Variabel Tidak Dimasukkan				

Sumber : diolah peneliti, (2026)

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini dibangun berdasarkan sintesis teori DeLone & McLean (2003). Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh tiga faktor utama:

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna:

   Sistem yang handal, cepat, dan aman akan menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Gangguan pada sistem akan langsung menurunkan tingkat kepuasan.

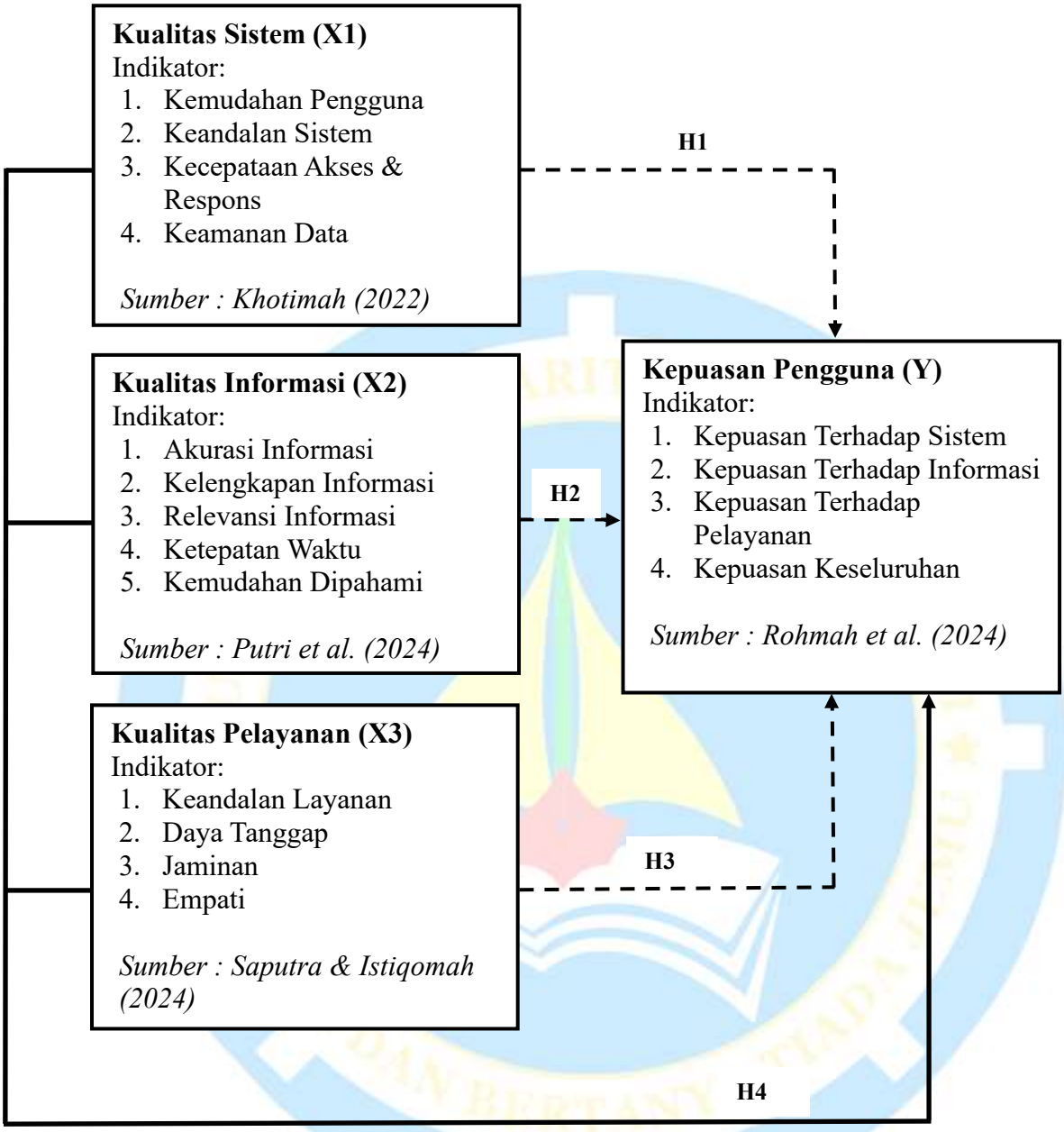
2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna:

   Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu memberikan nilai manfaat utama bagi pengguna aplikasi layanan publik. Kualitas informasi yang buruk menyebabkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna:

   Kualitas pelayanan yang baik melalui daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati akan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan Mobile JKN.

Secara bersamaan, faktor ketiga ini membentuk persepsi utuh pengguna terhadap kualitas aplikasi Mobile JKN, yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Berikut merupakan kerangka pemikiran digambarkan berikut:



Sumber : data diolah, (2026)

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003) dan telah digunakan kembali dalam penelitian terbaru oleh Saputra & Istiqomah (2024), kualitas sistem merupakan salah satu dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas sistem mencerminkan kinerja teknis suatu aplikasi, yang meliputi kegunaan, daya tanggap, keandalan, dan keamanan sistem. Sistem berkualitas tinggi memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan dengan demikian meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Sebagai bagian dari aplikasi Mobile JKN, kualitas sistem yang baik memberikan pelanggan akses layanan yang cepat, stabil dan tanpa gangguan. Sebaliknya sistem yang sering *error,* lambat atau sulit digunakan akan menurunkan kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firdaus et al., (2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Selain itu, penelitian oleh Khotimah (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam model DeLone & McLean (2003), kualitas informasi merupakan dimensi yang berkaitan dengan sistem keluaran, yaitu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi diukur melalui aspek akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem.

Pada aplikasi Mobile JKN, pengguna sangat bergantung pada informasi yang ditampilkan, seperti status kepesertaan, tagihan iuran, serta ketersediaan layanan kesehatan. Apabila informasi yang disajikan akurat dan terkini, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, informasi yang tidak sesuai atau tidak lengkap dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepuasan. Penelitian oleh Sherina et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan berbasis aplikasi. Selain itu, penelitian Rustandi (2026) juga menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H2 : Diduga Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam model pengembangan DeLone & McLean (2003), kualitas pelayanan ditambahkan sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan mencakup keandalan layanan, daya tanggap, jaminan, serta empati terhadap pengguna.

Pada aplikasi Mobile JKN, kualitas pelayanan terlihat dari bagaimana sistem merespon keluhan pengguna, kecepatan bantuan yang diberikan, serta kemudahan dalam mendapatkan solusi atas permasalahan. Layanan yang responsif dan solutif akan meningkatkan pengalaman pengguna dan berdampak pada kepuasan. Penelitian oleh Ginting et al., (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Selain itu, penelitian oleh Khusna et al., (2021) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H3 : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN

2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Model DeLone & McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan merupakan tiga variabel utama yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna. Variabel ketiga ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dalam konteks aplikasi Mobile JKN, kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kualitas sistem yang baik, informasi yang akurat, serta layanan yang responsif. Ketika ketiga aspek tersebut terpenuhi secara optimal, maka kepuasan pengguna akan meningkat secara signifikan. Penelitian oleh Shanaz Amarin, Tri Indra & Wijaksana (2021) menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Selain itu, penelitian Wahyudi et al., (2017) juga menemukan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H4: Diduga Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

2.5 Hipotesis

Menurut Sahir (2021) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian tersebut telah dituangkan dalam bentuk kalimat tanya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Sejalan dengan itu, Paramita et al., (2021) menjelaskan bahwa hipotesis adalah suatu dugaan yang mungkin benar atau tidak. Suatu hipotesis akan ditolak jika hipotesis tersebut salah atau salah, dan akan diterima jika fakta mendukungnya. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan penelitian dalam mencari data empiris yang diperlukan untuk pengujian.

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pemikiran yang telah dibangun, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Diduga Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

H2 : Diduga Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

H3 : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

H4 : Diduga Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara sistematis dan terukur melalui pengolahan data secara statistik. Pendekatan ini dipilih karena memberikan hasil yang obyektif dan dapat dievaluasi secara statistik untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi.

Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif adalah metode mempelajari populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Selain itu, Paramita, Rizal, dan Sulistyan (2021) menjelaskan penelitian kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis secara empiris.

Penelitian ini termasuk dalam kategori *explanatory research* yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Pemilihan variabel dalam penelitian ini didasarkan pada model DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan

pengguna sistem informasi. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana ketiga variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dalam bentuk apapun ditentukan oleh peneliti yang diteliti untuk memperoleh informasi tentangnya dan menarik kesimpulan darinya. Oleh karena itu, peneliti harus mendefinisikan variabel secara operasional agar dapat diukur secara jelas dan fokus. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang dianalisis mencakup kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3), serta kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel yang terikat.

Oleh karena itu, operasional variabel dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dimana responden diminta menjawab serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk memperoleh data yang sesuai dengan variabel yang diteliti.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan terhadap variabel dependen dalam penelitian. Variabel ini disebut juga variabel bebas karena keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel

lain, melainkan justru memberikan pengaruh terhadap variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013), variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terbentuknya variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3). Ketiga variabel tersebut digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN ditinjau dari aspek sistem, informasi, dan layanan yang dirasakan pengguna.

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel bebas dalam suatu penelitian. Variabel ini sering disebut variabel terikat karena nilainya bergantung pada perubahan yang terjadi pada variabel bebas tersebut. Menurut Sugiyono (2013), variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini kepuasan partisipan (Y) digunakan sebagai variabel dependen. Variabel ini memungkinkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

3.1 Tabel Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Kode Kuesioner
1	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas sistem merupakan karakteristik teknis dari sistem informasi seperti kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, dan keamanan sistem dalam mendukung aktivitas pengguna (*Khotimah 2022)*	1. Kemudahan penggunaan 2. Kecepatan akses 3. Keandalan sistem 4. Keamanan sistem (*Khotimah 2022)*	Likert	1.1.1 1.1.2 1.2.1 1.2.2 1.3.1 1.3.2 1.4.1 1.4.2 *(Diolah peneliti, 2026)*
2	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas informasi adalah kualitas output sistem yang mencakup akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi *(Putri et al., 2024)*	1. Akurasi informasi 2. Kelengkapan informasi 3. Ketepatan waktu 4. Kemudahan dipahami *(Putri et al., 2024)*	Likert	2.1.1 2.1.2 2.2.1 2.2.2 2.3.1 2.3.2 2.4.1 2.4.2 *(Diolah peneliti, 2026)*
3	Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam memberikan layanan yang responsif, andal, serta memberikan jaminan dan perhatian kepada pengguna *(Saputra & Istiqomah 2024)*	Keandalan Layanan Daya Tanggap Jaminan Empati *(Saputra & Istiqomah 2024)*	Likert	3.1.1 3.1.2 3.2.1 3.2.2 3.3.1 3.3.2 3.4.1 3.4.2 *(Diolah peneliti, 2026)*

4	Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan peserta merupakan respon pengguna setelah menggunakan sistem yang mencerminkan kesesuaian antara harapan dan kinerja sistem *(Rohmah et al., 2024)*	1. Kepuasan penggunaan 2. Kesesuaian harapan 3. Minat penggunaan ulang 4. Rekomendasi *(Rohmah et al., 2024)*	Likert	4.1.1 4.1.2 4.2.1 4.2.2 4.3.1 4.3.2 4.4.1 4.4.2 *(Diolah peneliti, 2026)*

3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Menurut Sahir (2021), populasi bukan hanya orang, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang dipelajari. Berdasarkan data kependudukan dan kepesertaan BPJS Kesehatan, jumlah peserta JKN di wilayah Kepulauan Riau, khususnya Kota Tanjungpinang, jumlah pengguna aktif JKN sebanyak 181.759 jiwa (TANJUNGPINANG, 2025).

Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 181.759, populasi ini dipilih karena pengguna Mobile JKN di Tanjungpinang dianggap relevan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam konteks layanan kesehatan.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Pengambilan sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam menjangkau seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* serta metode *Purposive Sampling,* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Sahir (2021) menjelaskan bahwa *purposive sampling* dilakukan atas dasar pertimbangan tertentu (*judgment*) karena peneliti memahami bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari kelompok sasaran tertentu yang memenuhi kriteria.

Kriteria sampel yang ditetapkan:

1. Peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Cabang Tanjungpinang.
2. Telah mengunduh dan menggunakan aplikasi Mobile JKN minimal satu kali.
3. Berusia minimal 17 tahun (dianggap dewasa dan mampu memberikan penilaian objektif).

Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan rumus Slovin dikarena populasi penelitian diketahui secara jelas yaitu 181.759 pengguna Mobile JKN.

Pengelola sampel menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = Total populasi

e = Tingkat presisi (10%)

Menurut Sugiyono (2013), rumus Slovin dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel ketika populasi diketahui secara pasti dan peneliti menetapkan tingkat kesalahan tertentu.

$$\boldsymbol{n = \frac{181.759}{1 + 181.759(0,1)^2}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{181.759}{1 + 181.759(0,01)}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{181.759}{1 + 1.817,59}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{181.759}{1.818,59}}$$

$$\boldsymbol{n = 99,45}$$

$$n \approx 100$$

Perhitungan di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel yaitu 99,45, jumlah tersebut dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, yaitu responden yang menjadi objek penelitian. Data ini diperoleh tanpa melalui perantara, sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Menurut Sugiyono (2013), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data melalui teknik pengumpulan data tertentu, seperti kuesioner atau wawancara.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Data yang dikumpulkan berkaitan dengan persepsi responden terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, serta tingkat kepuasan pengguna. Penggunaan data primer dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan sesuai dengan kondisi nyata, sehingga dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang diteliti.

3.4.1.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden melalui serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang berkaitan dengan variabel penelitian. Penggunaan

kuesioner dalam penelitian ini dipilih karena mampu mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien serta memudahkan proses pengolahan data secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan kumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Setiap pernyataan dalam kuesioner dibuat untuk mengukur persepsi responden terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pengukuran dalam kuesioner ini menggunakan Skala Likert, yang digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan.

Tabel 3.2

Skala Likert

No	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2013)

Untuk jawab pernyataan yang tertinggi direprentasikan dengan Sangat Setuju dengan Skor 5, serta pernyataan yang terendah direpresentasikan dengan Sangat Tidak Setuju dengan Skor 1.

3.4.2 Data Sekunder

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari lapangan. Data

sekunder berperan penting dalam memperkuat landasan teori serta memberikan gambaran yang lebih luas mengenai topik penelitian. Menurut Sugiyono (2013), data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara, seperti buku, jurnal, dokumen, maupun sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku referensi, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari sumber resmi yang berkaitan dengan aplikasi Mobile JKN untuk mendukung analisis penelitian. Penggunaan data sekunder dalam penelitian ini bertujuan untuk memperkuat dasar teori serta membantu peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan serta menggambarkan data yang diperoleh sesuai kondisi sebenarnya, tanpa bermaksud melakukan generalisasi terhadap populasi secara luas (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 26, bentuk penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, diagram, dan grafik, serta meliputi perhitungan nilai rata-rata (mean), median, modus, nilai minimum, maksimum, dan distribusi frekuensi untuk menggambarkan karakteristik data responden.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2013), uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson, yaitu dengan mengkorelasikan skor masing-masing item pernyataan dengan skor total.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r= koefisien korelasi
- n= jumlah responden
- X= skor item
- Y= skor total

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid

Dengan demikian, uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan akurat.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran secara berulang. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya, sehingga layak digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2013), uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam penelitian. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang sama atau konsistensi relatif dalam kondisi yang berbeda.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari item-item dalam kuesioner.

Rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Keterangan:

- α= koefisien reliabilitas

- k= jumlah item pernyataan
- σ_i^2= varians masing-masing item
- σ_t^2= varians total

Kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai $\alpha > 0{,}60$, maka instrumen dinyatakan reliabel
- Jika nilai $\alpha < 0{,}60$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel

Dengan demikian, uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini penting dilakukan karena salah satu syarat dalam analisis regresi adalah data harus berdistribusi normal, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat lebih akurat dan dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2013), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal akan membentuk pola yang simetris dan tidak menyimpang secara ekstrem.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Asymp. Sig).

Adapun kriteria pengujian normalitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig) > 0,05, maka data berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig) < 0,05, maka data berdistribusi tidak normal

Selain itu, uji normalitas juga dapat dilihat melalui grafik Normal Probability Plot (P-P Plot). Apabila titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Oleh karena itu, uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi asumsi normalitas sebelum dilakukan analisis regresi lebih lanjut.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antar variabel independen, karena hal tersebut dapat mempengaruhi hasil analisis dan menyebabkan ketidakakuratan dalam pengambilan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2013), uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam suatu model penelitian. Jika terjadi korelasi yang tinggi, maka dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Adapun kriteria pengujian multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas
- Jika nilai Tolerance < 0,10 dan VIF > 10, maka terjadi multikolinearitas

Dengan demikian, uji multikolinearitas dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa variabel independen, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, tidak saling membebani secara tinggi sehingga model regresi yang digunakan dapat menghasilkan estimasi yang baik.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga varians residual bersifat konstan (homoskedastisitas). Menurut Sugiyono (2013), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada setiap pengamatan. Jika terjadi heteroskedastisitas, maka model regresi menjadi kurang baik karena dapat mempengaruhi keakuratan hasil analisis.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode Scatterplot, yaitu dengan melihat pola penyebaran titik antara nilai prediksi (ZPRED) dan residual (SRESID).

Adapun kriteria pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- Jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- Jika titik-titik membentuk pola tertentu (seperti garis, gelombang, atau mengerucut), maka terjadi heteroskedastisitas

Dengan demikian, uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi klasik, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya.

3.5.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Teknik ini digunakan untuk melihat sejauh mana perubahan pada variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Menurut Sugiyono (2013 Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan beberapa variabel independen yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang.

Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- **Y** = Kepuasan Pengguna
- **a** = Konstanta
- **b_1, b_2, b_3** = Koefisien regresi masing-masing variabel independen
- **X_1** = Kualitas Sistem
- **X_2** = Kualitas Informasi
- **X_3** = Kualitas Pelayanan
- **e** = Error / variabel pengganggu

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji signifikan parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis secara parsial, yaitu melihat pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2013), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan demikian, uji ini dapat menunjukkan apakah masing-masing variabel mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak.

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh:

- Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

- Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
- Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{SE}$$

Keterangan:

- t= nilai uji t
- b= koefisien regresi
- SE= standar error

Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima
- Jika nilai t hitung < t tabel dan nilai signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak

Dengan demikian, uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

3.5.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen

dalam model regresi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi yang terjadi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Menurut Sugiyono (2013), koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Semakin besar nilai R^2, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Rumus koefisien determinasi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Keterangan:

- R^2= koefisien determinasi
- SSR= jumlah kuadrat regresi (Sum of Squares Regression)
- SST= jumlah kuadrat total (Total Sum of Squares)

Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Apabila nilai R^2 mendekati 1 maka variabel independen memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin lemah.

Dengan demikian, analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas

informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 1 Januari 2014 berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sebelum berubah menjadi BPJS Kesehatan, lembaga ini dikenal sebagai PT Askes (Persero) yang memberikan pelayanan asuransi kesehatan bagi pegawai negeri sipil dan kelompok tertentu.

Program JKN bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia agar memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Dalam menjalankan program tersebut, BPJS Kesehatan bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun rumah sakit rujukan di seluruh Indonesia.

Seiring perkembangan informasi teknologi, BPJS Kesehatan terus melakukan inovasi pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi

Mobile JKN yang memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

4.1.2 BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang

BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang merupakan salah satu kantor cabang BPJS Kesehatan yang berada di Provinsi Kepulauan Riau. Kantor cabang ini mempunyai tugas dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi masyarakat Kota Tanjungpinang dan sekitarnya.

Dalam pelaksanaan pelayanan, BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna melalui pengembangan layanan berbasis teknologi informasi. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan digital kepada pengguna BPJS Kesehatan.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang per 1 Maret 2025, jumlah pengguna JKN yang terdaftar mencapai 227.863 jiwa dengan jumlah pengguna aktif sebanyak 181.759 jiwa. Tingginya jumlah penggunaan tersebut menunjukkan bahwa layanan BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat Kota Tanjungpinang.

Selain administrasi secara langsung di kantor cabang, BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang juga terus mendorong penggunaan layanan digital guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan efisiensi pelayanan kepada pengguna.

4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Mobile JKN

Mobile JKN merupakan aplikasi pelayanan kesehatan berbasis mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan Jaminan Kesehatan Nasional secara digital. Aplikasi ini dapat digunakan melalui perangkat *smartphone* berbasis Android maupun iOS.

Melalui aplikasi Mobile JKN, pengguna dapat memperoleh berbagai layanan seperti pengecekan status kepesertaan, pembayaran iuran, perubahan data pengguna, pengambilan nomor antrean fasilitas kesehatan, konsultasi dokter, skrining kesehatan, serta informasi tagihan iuran BPJS Kesehatan.

Kehadiran aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu bentuk transformasi digital BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna. Dengan adanya aplikasi ini, pengguna dapat memperoleh layanan kesehatan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

Namun demikian, dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna, seperti kesulitan login, aplikasi yang terkadang lambat diakses, serta adanya kendala pada beberapa fitur layanan. Selain itu, masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu terus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan agar kepuasan pengguna Mobile JKN dapat terus meningkat.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui gambaran umum responden yang menjadi sampel penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang sebanyak 100 responden.

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan usia

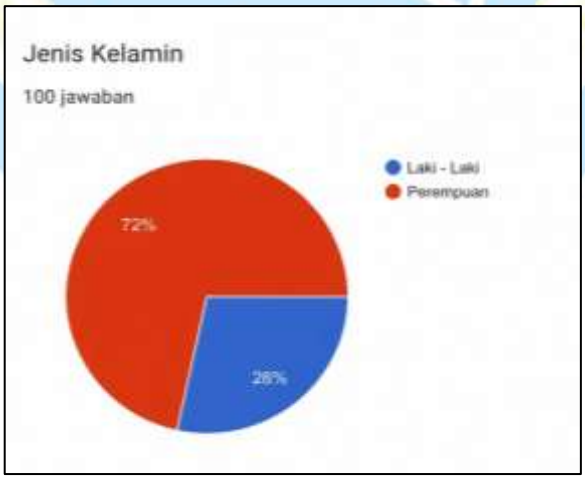
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Perempuan	72	72%
2.	Laki - Laki	28	28%
	Total	**100**	**100%**

Sumber : Data diolah, 2026

Gambar 4.1 Hasil *Pie Chart* Jenis Kelamin



Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa responden perempuan berjumlah 72 orang atau sebesar 72%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 28 orang atau sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Mobile JKN yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

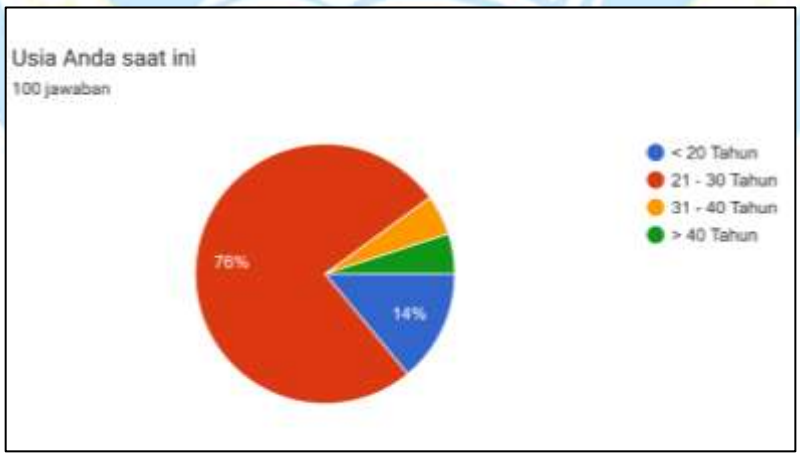
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1	17 - 20 Tahun	14	14%
2	21 - 30 Tahun	76	76%
3	31 - 40 Tahun	5	5%
4	> 40 Tahun	5	5%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Data diolah, 2026

Gambar 4.2 Hasil *Pie Chart* Usia



Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2 dan Gambar 4.2 diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 76 orang atau sebesar

76%. Selanjutnya responden berusia 17–20 tahun sebanyak 14 orang atau sebesar 14%. Responden berusia 31–40 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 5%, sedangkan responden berusia di atas 40 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 5%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia produktif yang relatif aktif dalam menggunakan teknologi dan layanan digital.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban dari 100 responden dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Netral (N) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Hasil jawaban responden pada pernyataan variabel Kualitas Sistem (X1) terdapat pada Tabel 4.3 berikut:

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah	Mean	Std.D
		SS	S	N	TS	STS			
Kemudahan Pengguna									
1.	Aplikasi Mobile JKN mudah digunakan	30	52	14	2	2	100	4,06	0,83
		30%	52%	14%	2%	2%	100%		
2.	Menu pada Mobile JKN mudah dipahami	28	48	22	0	2	100	4,00	0,82
		28%	48%	22%	0%	2%	100%		
Keandalan Sistem									
3.		12	41	39	5	3	100	3,54	0,88

	Mobile JKN jarang mengalami error	12%	41%	39%	5%	3%	100%		
4.	Mobile JKN berjalan stabil saat digunakan	21	53	22	3	1	100	3,90	0,79
		21%	53%	22%	3%	1%	100%		
Kecepatan Akses									
5.	Mobile JKN dapat diakses dengan cepat	28	49	21	0	2	100	4,01	0,82
		28%	49%	21%	0%	2%	100%		
6.	Proses login pada Mobile JKN berlangsung cepat	25	45	24	4	2	100	3,87	0,90
		25%	45%	24%	4%	2%	100%		
Keamanan Data									
7.	Data pribadi pengguna aman pada aplikasi Mobile JKN.	36	36	28	0	0	100	4,08	0,80
		36%	36%	28%	0%	0%	100%		
8.	Sistem login Mobile JKN cukup aman.	26	54	19	0	1	100	4,04	0,73
		26%	54%	19%	0%	1%	100%		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap variabel Kualitas Sistem (X1). Hal ini terlihat dari dominannya jawaban Setuju dan Sangat Setuju pada seluruh item pernyataan.

Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item X1.7 dengan nilai mean sebesar 4,08 dan standar deviasi sebesar 0,80, yang menunjukkan bahwa responden menilai kualitas sistem Mobile JKN telah memberikan kemudahan dan

kenyamanan dalam penggunaan aplikasi. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada item X1.3 dengan mean sebesar 3,54 dan standar deviasi sebesar 0,88, meskipun masih berada dalam kategori baik.

Secara keseluruhan, variabel Kualitas Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi Mobile JKN dinilai baik oleh responden dan mampu mendukung kebutuhan peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan secara digital.

4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X2)

Hasil jawaban responden pada pernyataan variabel Kualitas Informasi (X2) terdapat pada Tabel 4.4 berikut:

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah	Mean	Std.D
		SS	S	N	TS	STS			
Akurasi Informasi									
1.	Informasi pada Mobile JKN akurat	30	56	13	0	1	100	4,14	0,71
		30%	56%	13%	0%	1%	100%		
2.	Informasi yang ditampilkan sesuai kondisi sebenarnya	25	51	20	4	0	100	3,97	0,78
		25%	51%	20%	4%	0%	100%		
Kelengkapan Informasi									
3.	Informasi yang tersedia cukup lengkap	26	51	19	4	0	100	3,99	0,78
		26%	51%	19%	4%	0%	100%		
4.	Mobile JKN menyediakan informasi	33	51	15	1	0	100	4,16	0,70
		33%	51%	15%	1%	0%	100%		

	yang saya butuhkan								
Relevansi Informasi									
5.	Informasi pada aplikasi Mobile JKN sudah lengkap	22	46	29	3	0	100	3,87	0,78
		22%	46%	29%	3%	0%	100%		
6.	Informasi yang saya butuhkan tersedia di aplikasi Mobile JKN	27	50	22	1	0	100	4,03	0,73
		27%	50%	22%	1%	0%	100%		
Ketepatan Waktu									
7.	Informasi di Mobile JKN selalu diperbarui.	21	51	27	0	1	100	3,91	0,75
		21%	51%	27%	0%	1%	100%		
8.	Informasi ditampilkan tepat waktu.	23	47	26	2	2	100	3,87	0,86
		23%	47%	26%	2%	2%	100%		
Kemudahan Dipahami									
9.	Informasi pada Mobile JKN mudah dipahami.	35	48	14	2	1	100	3,87	0,80
		36%	36%	28%	0%	0%	100%		
10.	Bahasa yang digunakan jelas dan sederhana.	38	46	13	2	1	100	4,18	0,80
		26%	54%	19%	0%	1%	100%		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Setuju terhadap variabel Kualitas Informasi (X2) dengan persentase total sebesar 49,7%, diikuti jawaban Sangat Setuju sebesar 28,0%. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN dinilai baik oleh responden.

Item dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan X2.10 dengan nilai mean sebesar 4,18 dan standar deviasi sebesar 0,80. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai informasi yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN mampu membantu pengguna dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada item X2.5 dan X2.8 dengan nilai mean sebesar 3,87, namun masih berada dalam kategori baik.

Secara keseluruhan, variabel Kualitas Informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi pada aplikasi Mobile JKN berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa informasi yang disajikan oleh aplikasi Mobile JKN dinilai akurat, relevan, mudah dipahami, dan mampu memenuhi kebutuhan informasi peserta BPJS Kesehatan.

4.3.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Hasil jawaban responden pada pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X3) terdapat pada Tabel 4.5 berikut:

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah	Mean	Std.D
		SS	S	N	TS	STS			
Keandalan Pelayanan									
1.	Pelayanan BPJS kepada pengguna Mobile JKN sudah berjalan dengan baik	24	55	21	0	0	100	4,02	0,68
		24%	55%	21%	0%	0%	100%		

2.	Keluhan pengguna dapat ditangani dengan baik	20	53	24	3	0	100	3,89	0,76
		20%	53%	24%	3%	0%	100%		
Daya Tanggap									
3.	BPJS cepat membantu jika pengguna mengalami kendala pada Mobile JKN	23	45	25	5	2	100	3,85	0,90
		23%	45%	25%	5%	2%	100%		
4.	Keluhan pengguna Mobile JKN ditanggapi dengan cepat oleh BPJS	24	48	22	4	2	100	3,89	0,85
		24%	48%	22%	4%	2%	100%		
Jaminan									
5.	Saya merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan BPJS melalui Mobile JKN	30	49	20	1	0	100	4,08	0,74
		30%	49%	20%	1%	0%	100%		
6.	Pelayanan BPJS membuat saya merasa nyaman saat menggunakan Mobile JKN	28	48	20	2	2	100	4,01	0,83
		28%	48%	20%	2%	2%	100%		
Empati									
7.	BPJS memahami kebutuhan	24	52	22	2	0	100	3,98	0,79
		36%	36%	28%	0%	0%	100%		

	pengguna Mobile JKN								
8.	BPJS memberikan perhatian terhadap keluhan pengguna Mobile JKN	27	48	23	0	2	100	4,00	0,82
		26%	54%	19%	0%	1%	100%		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Setuju terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X3) dengan persentase total sebesar 49,8%, diikuti jawaban Sangat Setuju sebesar 25,0%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN dinilai baik oleh responden.

Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item X3.5 dengan nilai mean sebesar 4,08 dan standar deviasi sebesar 0,74. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada item X3.3 dengan nilai mean sebesar 3,85 dan standar deviasi sebesar 0,90, namun masih berada dalam kategori baik.

Secara keseluruhan, variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi Mobile JKN berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN dinilai responsif, andal,

memberikan rasa aman, serta mampu membantu peserta BPJS Kesehatan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

4.3.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil jawaban responden pada pernyataan variabel Kepuasan Pengguna (Y) terdapat pada Tabel 4.6 berikut:

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah	Mean	Std.D
		SS	S	N	TS	STS			
Kesesuaian Penggunaan									
1.	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Mobile JKN.	33	47	18	1	1	100	4,10	0,79
		33%	47%	18%	1%	1%	100%		
2.	Penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan pengalaman yang baik bagi saya.	28	49	20	2	1	100	4,01	0,81
		28%	49%	20%	2%	1%	100%		
Kesesuaian Harapan									
3.	Aplikasi Mobile JKN telah sesuai dengan harapan saya.	22	44	29	3	2	100	3,81	0,88
		22%	44%	29%	3%	2%	100%		
4.	Layanan yang diberikan Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan	33	45	20	2	0	100	4,09	0,78
		33%	45%	20%	2%	0%	100%		

	saya sebagai pengguna.								
Minat penggunaan ulang									
5.	Saya akan terus menggunakan Mobile JKN ke depannya	44	39	16	1	0	100	4,26	0,76
		30%	49%	20%	1%	0%	100%		
6.	Saya akan kembali menggunakan Mobile JKN ketika membutuhkan layanan BPJS Kesehatan.	40	49	11	0	0	100	4,29	0,65
		40%	49%	11%	0%	0%	100%		
Rekomendasi									
7.	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada orang lain.	31	46	21	2	0	100	4,06	0,77
		31%	46%	21%	2%	0%	100%		
8.	Saya akan menyarankan keluarga atau teman menggunakan Mobile JKN.	41	38	20	0	1	100	4,18	0,82
		41%	38%	20%	0%	1%	100%		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Setuju terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) dengan persentase total sebesar 44,6%, diikuti jawaban Sangat Setuju sebesar 34,0%. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item Y6 dengan nilai mean sebesar 4,29 dan standar deviasi sebesar 0,65. Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa aplikasi Mobile JKN telah memberikan manfaat dan kemudahan yang sesuai dengan harapan pengguna. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada item Y3 dengan nilai mean sebesar 3,81 dan standar deviasi sebesar 0,88, namun masih berada dalam kategori tinggi.

Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Pengguna (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,10, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik, memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh layanan kesehatan, serta memberikan tingkat kepuasan yang positif bagi pengguna.

4.4 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel penelitian yang terdiri dari Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y). Analisis dilakukan berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26.

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS SISTEM	100	10,00	40,00	31,5000	4,87521
KUALITAS INFORMASI	100	24,00	50,00	40,2600	5,47283
KUALITAS PELAYANAN	100	15,00	40,00	31,7200	4,90738
KEPUASAN PENGGUNA	100	17,00	40,00	32,8000	4,92366
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki jumlah responden sebanyak 100 orang. Variabel Kualitas Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 31,50 dengan standar deviasi sebesar 4,875. Variabel Kualitas Informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 40,26 dengan standar deviasi sebesar 5,473. Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 31,72 dengan standar deviasi sebesar 4,907. Sementara itu, variabel Kepuasan Pengguna memperoleh nilai rata-rata sebesar 32,80 dengan standar deviasi sebesar 4,924.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

4.4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Sistem (X1)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif diketahui bahwa variabel Kualitas Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 31,50. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas sistem aplikasi Mobile JKN. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi Mobile JKN dinilai mudah digunakan, memiliki tingkat keandalan yang baik, mampu memberikan respon yang cepat, menjaga keamanan data pengguna, serta memiliki stabilitas sistem yang memadai.

4.4.2 Analisis Deskriptif Kualitas Informasi (X2)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif diketahui bahwa variabel Kualitas Informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 40,26. Nilai tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN dinilai baik oleh responden. Informasi yang disajikan dianggap akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami sehingga membantu pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

4.4.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 31,72. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN telah dinilai baik oleh responden. Pelayanan yang diberikan dianggap mampu memenuhi kebutuhan pengguna melalui keandalan layanan, daya tanggap yang baik, jaminan pelayanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

4.4.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif diketahui bahwa variabel Kepuasan Pengguna memperoleh nilai rata-rata sebesar 32,80. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan bahwa aplikasi Mobile JKN mampu memenuhi harapan pengguna dalam memperoleh layanan kesehatan secara digital.

4.5 Uji Kualitas Data

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}. Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 100 orang sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,1966 pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Sistem 1	0,734**	0,1966	Valid
Kualitas Sistem 2	0,715**	0,1966	Valid
Kualitas Sistem 3	0,689**	0,1966	Valid
Kualitas Sistem 4	0,764**	0,1966	Valid
Kualitas Sistem 5	0,787**	0,1966	Valid

Kualitas Sistem 6	0,790**	0,1966	Valid
Kualitas Sistem 7	0,671**	0,1966	Valid
Kualitas Sistem 8	0,747**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 1	0,715**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 2	0,729**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 3	0,706**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 4	0,710**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 5	0,688**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 6	0,735**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 7	0,655**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 8	0,762**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 9	0,680**	0,1966	Valid
Kualitas Informasi 10	0,694**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 1	0,697**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0,781**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 3	0,722**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 4	0,766**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 5	0,788**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 6	0,775**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 7	0,829**	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan 8	0,772**	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna 1	0,833**	0,1966	Valid

Kepuasan Pengguna 2	0,811**	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna 3	0,794**	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna 4	0,707**	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna 5	0,759**	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna 6	0,678**	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna 7	0,846**	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna 8	0,816**	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Tabel 4.8 di atas membuktikan seluruh pernyataan dari setiap variabel adalah valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel}. Maka, semua pernyataan di atas akan dipakai untuk meneliti karena layak dan bisa diandalkan.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach`s Alpha*	N of Item
Kualitas Sistem	.779	8
Kualitas Informasi	.770	10
Kualitas Pelayanan	.784	8

Kepuasan Pengguna	.786	8

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

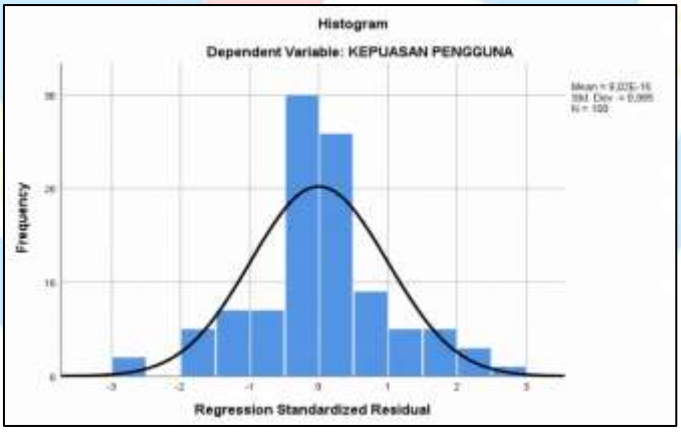
Berdasarkan Tabel 4.9 membuktikan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Maka, seluruh item pada setiap variabel dinyatakan reliabel, yang artinya dapat memberikan jawaban yang relatif sama ketika diajukan kembali.

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov serta didukung dengan analisis grafik Histogram dan Normal Probability Plot (P-P Plot).

Gambar 4.3 Hasil Grafik Histogram

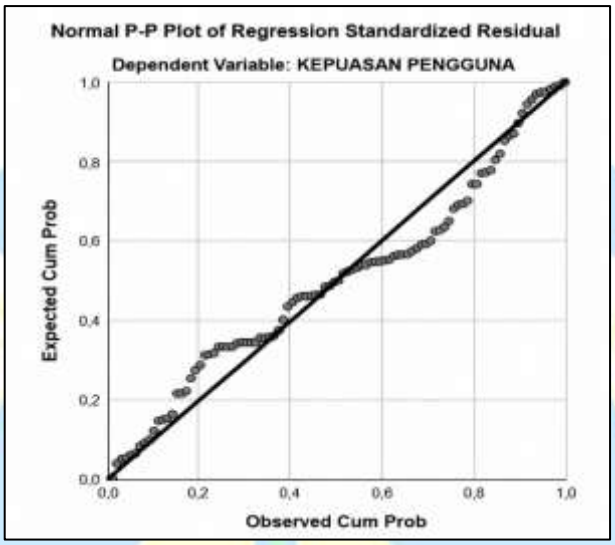


Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan grafik Histogram yang dihasilkan, pola distribusi residual membentuk kurva lonceng (bell shape) dan tidak menunjukkan penyimpangan yang

ekstrem. Selain itu, pada grafik Normal P-P Plot terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Gambar 4.4 Hasil Grafik P-Plot



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Tabel 4.10

Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,47189489
Most Extreme Differences	Absolute		,109
	Positive		,109
	Negative		-,099
Test Statistic			,109
Asymp. Sig. (2-tailed)			,005[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,171[d]
	95% Confidence Interval	Lower Bound	,164

		Upper Bound	,178
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,171. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,171 > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Dengan jumlah sampel penelitian yang cukup besar yaitu 100 responden, serta didukung oleh hasil Histogram dan P-P Plot yang menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas.

4.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Tabel 4.11

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,337	1,920		,696	,488		
	KUALITAS SISTEM	,334	,084	,330	3,973	,000	,380	2,633
	KUALITAS INFORMASI	,245	,080	,272	3,046	,003	,328	3,046
	PELAYANAN	,350	,083	,348	4,229	,000	,387	2,585
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PENGGUNA								

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Variabel Kualitas Sistem memiliki nilai Tolerance sebesar 0,380 dan VIF sebesar 2,633. Variabel Kualitas Informasi memiliki nilai Tolerance sebesar 0,328 dan VIF sebesar 3,046. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,387 dan VIF sebesar 2,585. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

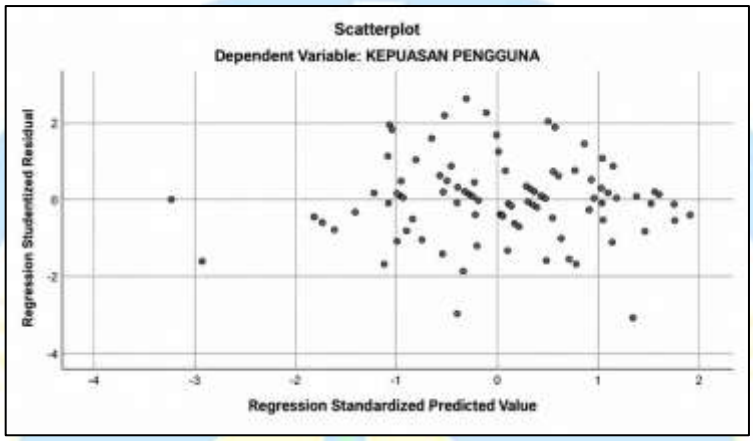
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian dilakukan untuk memeriksa apakah terdapat variabilitas yang tidak sama (tidak homogen) dalam residual model regresi. Pengujian heteroskedastisitas dapat ditinjau pada grafik Scatterplot. Model regresi

tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik tersebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu seperti bergelombang. Hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik Scatterplot tertera pada Gambar 4.5 berikut ini.

Gambar 4.5

Hasil Uji Grafik *Scatterplot*



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil Scatterplot terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu seperti pola bergelombang, menyempit, maupun melebar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Untuk memastikan kebenarannya, dapat dilakukan uji Glejser sebagai berikut:

Tabel 4.12

Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,085	1,310		2,355	,021
	KUALITAS SISTEM	,034	,057	,097	,597	,552
	KUALITAS INFORMASI	-,089	,055	-,286	-1,629	,107
	KUALITAS PELAYANAN	,038	,056	,110	,679	,499
a. Dependent Variabel: Abs_RES						

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa variabel Kualitas Sistem memiliki nilai signifikansi sebesar 0,552, variabel Kualitas Informasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,107, dan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,499. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

Tabel 4.13

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,337	1,920		,696	,488		
	KUALITAS SISTEM	,334	,084	,330	3,973	,000	,380	2,633
	KUALITAS INFORMASI	,245	,080	,272	3,046	,003	,328	3,046
	PELAYANAN	,350	,083	,348	4,229	,000	,387	2,585
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PENGGUNA								

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.337 + 0.334X_1 + 0.245X_2 + 0.350X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 1,337 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan dianggap konstan, maka nilai Kepuasan Pengguna sebesar 1,337.
2. Koefisien regresi Kualitas Sistem sebesar 0,334 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Sistem akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,334 dengan asumsi variabel lain tetap.

3. Koefisien regresi Kualitas Informasi sebesar 0,245 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Informasi akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,245 dengan asumsi variabel lain tetap.

4. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,350 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,350 dengan asumsi variabel lain tetap.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pengguna.

4.7 Pengujian Hipotesis

4.7.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} serta melihat nilai signifikansi (Sig.). Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan jumlah variabel independen sebanyak 3 variabel. Derajat kebebasan (df) = n – k – 1 = 96 pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05), diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji t

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,337	1,920		,696	,488		
	KUALITAS SISTEM	,334	,084	,330	3,973	,000	,380	2,633
	KUALITAS INFORMASI	,245	,080	,272	3,046	,003	,328	3,046
	PELAYANAN	,350	,083	,348	4,229	,000	,387	2,585
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PENGGUNA								

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Hipotesis 1: Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

H_0 : Kualitas Sistem secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H_1 : Kualitas Sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel Kualitas Sistem sebesar 3,973 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,985 (3,973 > 1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Selain itu, nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,334 menunjukkan arah hubungan yang

positif. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dimiliki aplikasi Mobile JKN, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, serta kemudahan dalam memperoleh layanan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Hipotesis 2: Kualitas Informasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

H_0 : Kualitas Informasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H_2 : Kualitas Informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel Kualitas Informasi sebesar 3,046 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,985 (3,046 > 1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 (0,003 < 0,05). Selain itu, nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,245 menunjukkan arah hubungan yang positif.

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang berarti Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan

Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN, baik dari segi keakuratan, kelengkapan, relevansi maupun kemudahan untuk dipahami, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan.

Hipotesis 3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

H_0 : Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H_3 : Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,229 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,985 (4,229 > 1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Selain itu, nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,350 menunjukkan arah hubungan yang positif.

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN, seperti daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan.

4.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} serta melihat nilai signifikansi. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan jumlah variabel independen sebanyak 3 variabel dan jumlah sampel sebanyak 100 responden, diperoleh nilai (df) = (n – k – 1) = (100 – 3 – 1) = 96 Pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05), diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,699. Hasil pengujian uji F dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut:

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1795,084	3	598,361	94,960	,000[b]
	Residual	604,916	96	6,301		
	Total	2400,000	99			
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PENGGUNA						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI						

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Hipotesis 4: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

H_0: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H_4 : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 94,960 lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 2,699 (94,960 > 2,699) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05).

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_4 diterima, yang berarti Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Variabel-variabel tersebut secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.16

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,865[a]	,748	,740	2,51022
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI				
b. Dependent Variabel: KEPUASAN PENGGUNA				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 26, 2026

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,740 atau 74%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 74%. Sedangkan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.8 Pembahasan Penelitian

4.8.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dimiliki aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi pula tingkat

kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses dan respon, keamanan data, serta stabilitas aplikasi.

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel Kualitas Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 31,50 yang menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas sistem aplikasi Mobile JKN. Responden menilai bahwa aplikasi Mobile JKN relatif mudah digunakan, mampu memberikan akses layanan secara cepat, serta memiliki sistem yang cukup stabil dalam mendukung kebutuhan pengguna BPJS Kesehatan. Temuan penelitian ini sejalan dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Sistem yang mudah digunakan, cepat, aman, dan andal akan meningkatkan pengalaman pengguna sehingga mendorong munculnya kepuasan terhadap penggunaan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi et al. (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Firdaus et al. (2025) yang menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan digital kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan

pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Semakin baik kualitas sistem yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

4.8.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Kualitas informasi dalam penelitian ini diukur melalui indikator akurasi informasi, kelengkapan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kemudahan dipahami.

Berdasarkan hasil statistik deskriptif diketahui bahwa variabel Kualitas Informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 40,26. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden menilai informasi yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN sudah baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Informasi yang akurat dan mudah dipahami akan membantu pengguna memperoleh informasi terkait kepesertaan, tagihan iuran, riwayat pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, maupun berbagai layanan BPJS Kesehatan lainnya secara cepat dan tepat. Kondisi

tersebut dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menjelaskan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Semakin berkualitas informasi yang diberikan sistem, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas terhadap sistem tersebut.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sherina et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung penelitian Rustandi (2026) yang menemukan bahwa kualitas informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile

JKN di Kota Tanjungpinang. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui indikator efisiensi layanan, keandalan layanan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi terbesar yaitu sebesar 0,350. Selain itu, nilai beta standar sebesar 0,348 juga merupakan yang tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna Mobile JKN tidak hanya memperhatikan kualitas sistem dan kualitas informasi, tetapi juga sangat mempertimbangkan kualitas pelayanan yang mereka rasakan saat menggunakan aplikasi. Kemampuan aplikasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan membantu pengguna ketika mengalami kendala menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Saputra dan Istiqomah (2024) yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Solihah dan Meisari (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan digital.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

4.8.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 94,960 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,740. Hal ini berarti bahwa sebesar 74% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Mobile JKN tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan

merupakan hasil dari kombinasi kualitas sistem yang baik, kualitas informasi yang akurat, serta kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Temuan penelitian ini memperkuat Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Dalam penelitian ini, model tersebut diperluas dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan yang terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan Pengguna Mobile JKN.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wahyudi et al. (2017) yang menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pengguna Mobile JKN. Namun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi penelitian, karakteristik responden, serta penggunaan indikator kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi layanan Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara bersamaan akan mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu terus melakukan pengembangan sistem, penyempurnaan informasi, serta peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pengguna Mobile JKN dapat terus meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang, serta berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan regresi linear berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dimiliki aplikasi Mobile JKN, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, keamanan data, dan stabilitas aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

2) Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi dan nilai beta terbesar

dibandingkan variabel lainnya, sehingga dapat dikatakan sebagai variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif, andal, memberikan jaminan, serta memperhatikan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna Mobile JKN.

4) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dengan nilai F hitung sebesar 94,960. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,740 menunjukkan bahwa sebesar 74% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, saran yang bisa diberikan adalah sebagai berikut:

1) Meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN seperti pada peserta JKN yang memiliki status kepesertaan aktif tetapi belum pernah mengunduh ataupun menggunakan aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan disarankan untuk lebih aktif melakukan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN melalui media sosial, fasilitas kesehatan, maupun saat peserta datang ke kantor BPJS Kesehatan.

2) Memberikan pendampingan kepada peserta saat pelayanan langsung saat peserta datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus administrasi, petugas dapat memberikan pendampingan secara langsung dalam mengunduh, mendaftarkan akun, serta menggunakan fitur-fitur utama Mobile JKN. Dengan demikian, peserta tidak hanya menyelesaikan keperluannya di kantor, tetapi juga mampu menggunakan layanan digital secara mandiri.
3) Meningkatkan kualitas pelayanan digital pada BPJS Kesehatan diharapkan terus melakukan evaluasi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pada aplikasi Mobile JKN agar aplikasi tetap mudah digunakan, informasi yang diberikan selalu akurat dan diperbarui, serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.
4) Mendorong pemanfaatan fitur Mobile JKN secara optimal agar BPJS Kesehatan dapat memperkenalkan berbagai fitur yang tersedia, seperti perubahan data peserta, antrean online, konsultasi, riwayat pelayanan, dan informasi kepesertaan. Hal ini karena masih banyak peserta yang hanya mengetahui aplikasi Mobile JKN sebagai media pengecekan kepesertaan, sehingga pemanfaatan fitur lainnya belum optimal.
5) Melakukan evaluasi kepuasan pengguna secara berkala untuk BPJS Kesehatan disarankan melakukan survei kepuasan pengguna Mobile JKN secara berkala untuk mengetahui kendala yang dialami pengguna dan

memperoleh masukan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas aplikasi maupun pelayanan digital.

6) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar penelitian ini, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, persepsi manfaat, dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

Adriansyah Dwi Wahyudi, B., Rachmadi, A., & Hanggara, B. T. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi & Kualitas Layanan Terhadap Kesuksesan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Dan Informasi Dan Ilmu Komputer*, *1*(1), 2548–2964.

Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, *4*(1), 37–52. https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001

Ananda, A. R., & Ikawati, F. R. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN RS Lavelatte Malang. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *6*, 3322–3329.

Arsyad. (2025). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology Shopeepay*. *9*(1), 228–236.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). model of information systems success: A ten-year updated. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30.

Di, J. K. N., & Sidoarjo, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjuan Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Sidoarjo*. *2*(2), 152–161.

Dwi Anastasya, Ahmad Hussaein, & Lies Aryani. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, *4*(2), 793–802. https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms/article/view/1920

Fatimah, S., Sisila, A., Ahri, R. A., Adminitrasi, P., Masyarakat, F. K., & K, E. P.

K. (2024). *Efektifitas Penggunaan Program Mobile JKN Dalam Pelayanan Kesehatan Di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin*. *5*(5), 786–796.

Firdaus, L., Pratama, A., & Wulansari, A. (2025). Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework. *Bit-Tech*, *8*(1), 203–211. https://doi.org/10.32877/bt.v8i1.2501

Ginting, A., Gaol, H. L., & Laowo, U. G. D. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *TeknoIS : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains <eISSN 2597-8918>*, *15*(2), 205–215. https://doi.org/10.36350/jbs.v15i2.314

Hilda Yuliastuti, & Moh. Jawahir. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru Politeknik Penerbangan Indonesia Curug*, *4*(1), 28–40.

Khotimah. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, *2*(2), 69–76.

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. http://jurnal.iain-padangsidimpuan.ac.id/index.php/attijaroh

Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). In *Ideas Publishing*. https://repository.ung.ac.id

Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, *4*(2), 20–27. https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505

Pebriyanti Siringo Ringo, R., Kurniabudi, & HENDRI, H. (2022). Model Delone Dan Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Pada Aplikasi PeduliLindungi Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer(JAKAKOM)*, *2*(2), 207–215. https://doi.org/10.33998/jakakom.2022.2.2.98

Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-Political Communication and Policy Review*, *1*(2), 42–54. https://doi.org/10.61292/shkr.105

Rahman Muhammad Daffa Afzalur, F. F. (2025). Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pelayanan Kesehatan Digital di Indonesia. *AN-NUR: Jurnal Kajian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat*, *6*(2), 165–173. https://jurnal.umj.ac.id/index.php/AN-NUR/article/view/28011

Rahmatika, D. N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile JKN Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. *Indonesian Journal of Health Community*, *5*(2), 45. https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i2.3022

Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, *5*(1), 25. https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161

Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*.

Salsabila, A., & Yunika Hardiyanti, D. (2025). Penggunaan Delone And Mclean Dalam Mengevaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Terhadap E-Ppt Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *Jurnal Algoritma*, *22*(2), 1606–1618. https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-2.2955

Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile Application Service

Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, *4*(1), 66–76.

Selfiana Bancin, Y., Nabela, D., Faidul Jihad, F., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Teuku Umar, U., & Barat, A. (2023). Hubungan Kualitas Informasi Mobile Jkn Dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *7*(1), 1132–1138. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/14075

Sherina, S. S., Rahman, A. Z., & Hanani, R. (2022). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan berbasis Aplikasi Genduk …. *Journal of Public Policy*, *11*(4). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/36159

Sihombing, A. S., & Wahidin, A. J. (2025). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. *2*(2), 231–236.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Vol. 2).

TANJUNGPINANG, B. K. (2025). *Kota Tanjungpinang Dalam Angka 2025*. https://tanjungpinangkota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/36351a00586aaf860e6c7eee/kota-tanjungpinang-dalam-angka-2025.html

tanjungpinangkota.go.id. (2025). *BPJS Kesehatan dan Pemko Tanjungpinang Perkuat Validasi Data Peserta PBPU BP Pemda*. https://www.tanjungpinangkota.go.id/berita/bpjs-kesehatan-dan-pemko-tanjungpinang-perkuat-validasi-data-peserta-pbpu-bp-pemda

Telaumbanua, E. (2024). Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Ssakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. *Skripsi*, *5*(3), 1–106. https://repository.stikeselisabethmedan.ac.id/wp-

content/uploads/2019/04/Dian-Esvani-Manurung.pdf

Wantias, I., & Yuliaty, F. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSU Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, *5*(1), 61–74. https://doi.org/10.37481/jmeb.v5i1.1094

Yunengsih, Y., & Elvin, F. G. (2025). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, *10*(2), 157–169. https://doi.org/10.52943/jipiki.v10i2.1935

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

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

Kepada Responden yang Terhormat,

Saya Muhamad Zulkifli, mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Digital terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang."

Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Seluruh jawaban yang diberikan hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Muhammad Zulkifli

NIM: 2204020063

Screening Questions

Untuk memastikan validitas data dalam peneitian ini, harap terlebih dahulu mencentang (✓) pernyataan di bawah ini:

1. Apakah Anda terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan?
   ☐ Ya
   ☐ Tidak
2. Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN?
   ☐ Ya
   ☐ Tidak
3. Domisili Anda saat ini?
   ☐ Kota Tanjungpinang
   ☐ Luar Tanjungpinang
4. Usia Anda saat ini?
   ☐ < 20 Tahun
   ☐ 21–30 Tahun
   ☐ 31–40 Tahun
   ☐ > 40 Tahun

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Setiap pernyataan memiliki 5 pilihan jawaban. Pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang tersedia

1. Kualitas Sistem (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kemudahan Penggunaan						
1.1.1	Aplikasi Mobile JKN mudah digunakan					
1.1.2	Menu pada Mobile JKN mudah dipahami					
Keandalan Sistem						
1.2.1	Mobile JKN jarang mengalami error					
1.2.2	Mobile JKN berjalan stabil saat digunakan					
Kecepatan Akses						
1.3.1	Mobile JKN dapat diakses dengan cepat					
1.3.2	Proses login pada Mobile JKN berlangsung cepat					
Keamanan Data						
1.4.1	Data pribadi pengguna aman pada aplikasi Mobile JKN.					

1.4.2	Sistem login Mobile JKN cukup aman.					

Sumber: Khotimah (2025)

2. Kualitas Informasi (X2)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	**S**	**N**	**TS**	**STS**
Akurasi Informasi						
2.1.1	Informasi pada Mobile JKN akurat					
2.1.2	Informasi yang ditampilkan sesuai kondisi sebenarnya					
Kelengkapan Informasi						
2.2.1	Informasi yang tersedia cukup lengkap					
2.2.2	Mobile JKN menyediakan informasi yang saya butuhkan					
Relevansi Informasi						
2.3.1	Informasi pada aplikasi Mobile JKN sudah lengkap					
2.3.2	Informasi yang saya butuhkan tersedia di aplikasi Mobile JKN					
Ketepatan Waktu						
2.4.1	Informasi di Mobile JKN selalu diperbarui					
2.4.2	Informasi ditampilkan tepat waktu					
Kemudahan Dipahami						
2.5.1	Informasi pada Mobile JKN mudah dipahami.					
2.5.2	Bahasa yang digunakan jelas dan sederhana.					

Sumber: Putri (2025)

3. Kualitas Pelayanan Digital (X3)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Keandalan Pelayanan						
3.1.1	Pelayanan BPJS kepada pengguna Mobile JKN sudah berjalan dengan baik					
3.1.2	Keluhan pengguna dapat ditangani dengan baik					
Daya Tanggap						
3.2.1	BPJS cepat membantu jika pengguna mengalami kendala pada Mobile JKN					
3.2.2	Keluhan pengguna Mobile JKN ditanggapi dengan cepat oleh BPJS					
Jaminan						
3.3.1	Saya merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan BPJS melalui Mobile JKN					
3.3.2	Pelayanan BPJS membuat saya merasa nyaman saat menggunakan Mobile JKN					
Empati						
3.4.1	BPJS memahami kebutuhan pengguna Mobile JKN					
3.4.2	BPJS memberikan perhatian terhadap keluhan pengguna Mobile JKN					

Sumber: Saputra & Istiqomah (2024)

4. Kepuasan Peserta (Y)

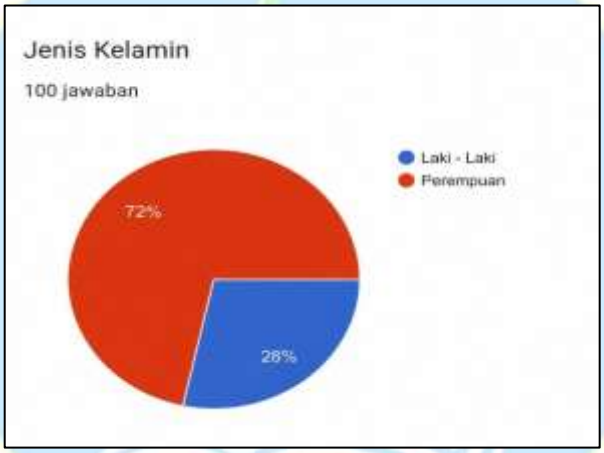
No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian Penggunaan						
4.1.1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi Mobile JKN.					
4.1.2	Penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan pengalaman yang baik bagi saya.					
Kesesuaian Harapan						
4.2.1	Aplikasi Mobile JKN telah sesuai dengan harapan saya.					
4.2.2	Layanan yang diberikan Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan saya sebagai peserta.					
Minat penggunaan ulang						
4.3.1	Saya akan terus menggunakan Mobile JKN ke depannya					
4.3.2	Saya akan kembali menggunakan Mobile JKN ketika membutuhkan layanan BPJS Kesehatan.					
Rekomendasi						
4.4.1	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada orang lain.					
4.4.2	Saya akan menyarankan keluarga atau teman menggunakan Mobile JKN.					

Sumber: Rohmah et al. (2024)

Lampiran 2. Gambaran Umum Responden

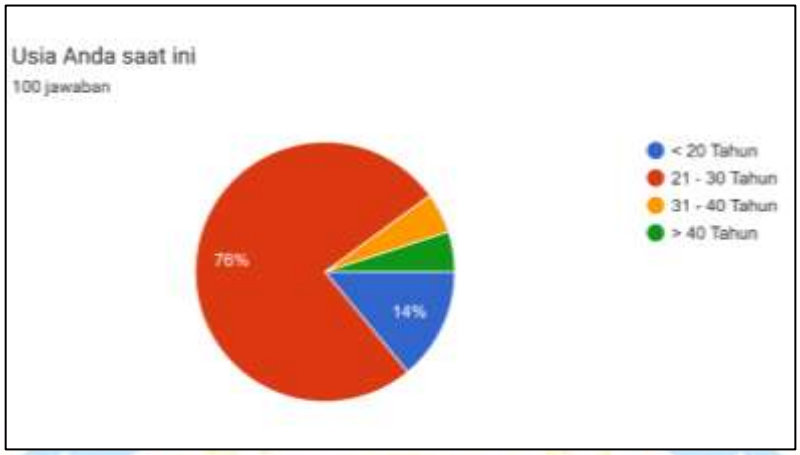
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Perempuan	72	72%
2.	Laki - Laki	28	28%
Total		**100**	**100%**



2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

3. No.	Usia	Jumlah	Presentase
1	17 - 20 Tahun	14	14%
2	21 - 30 Tahun	76	76%
3	31 - 40 Tahun	5	5%
4	> 40 Tahun	5	5%
Total		**100**	**100%**


Usia Anda saat ini
100 jawaban
< 20 Tahun
21 - 30 Tahun
31 - 40 Tahun
> 40 Tahun
76%
14%

Lampiran 3. Tabulasi Data

No	Kualitas Sistem (X1)								Total	Mean
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		
1	4	4	3	5	4	4	5	4	33	4,13
2	5	5	3	3	4	4	5	5	34	4,25
3	4	4	4	5	5	5	5	4	36	4,50
4	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4,88
5	5	5	4	4	5	5	5	5	38	4,75
6	5	4	4	5	4	5	5	4	36	4,50
7	5	3	4	3	5	5	4	5	34	4,25
8	4	4	3	3	4	4	3	4	29	3,63
9	5	4	5	4	5	5	5	3	36	4,50
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
11	3	3	4	4	3	4	4	4	29	3,63
12	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4,50
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
14	4	3	2	3	3	3	4	3	25	3,13
15	5	5	4	4	3	3	5	5	34	4,25
16	4	5	5	4	3	3	3	4	31	3,88
17	4	4	3	3	4	3	3	4	28	3,50
18	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,88
19	3	4	3	4	4	4	3	3	28	3,50
20	4	4	4	5	5	5	4	5	36	4,50
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
22	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3,88
23	4	5	3	4	4	4	3	4	31	3,88
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
25	3	4	4	5	4	3	5	5	33	4,13
26	4	5	4	4	4	4	5	5	35	4,38

27	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4,13
28	4	5	5	4	5	4	4	4	35	4,38
29	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4,88
30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4,25
31	5	5	4	5	4	5	5	5	38	4,75
32	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3,88
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
35	4	3	2	4	3	4	3	3	26	3,25
36	3	3	3	4	4	4	3	4	28	3,50
37	4	4	4	3	3	2	4	3	27	3,38
38	5	5	3	5	4	5	5	5	37	4,63
39	5	5	4	5	5	4	5	4	37	4,63
40	1	1	1	1	1	1	3	1	10	1,25
41	4	3	4	3	4	3	3	4	28	3,50
42	3	4	2	3	3	3	3	3	24	3,00
43	4	4	5	3	4	3	3	4	30	3,75
44	1	1	3	3	4	4	4	4	24	3,00
45	5	4	4	4	3	3	4	4	31	3,88
46	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3,25
47	4	5	4	5	5	5	5	4	37	4,63
48	4	3	3	3	4	4	4	3	28	3,50
49	4	4	3	2	4	2	4	4	27	3,38
50	4	4	3	4	4	3	3	3	28	3,50
51	3	4	4	4	4	4	5	5	33	4,13
52	4	4	3	5	4	3	4	5	32	4,00
53	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3,63
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
55	4	5	3	4	3	4	4	4	31	3,88
56	5	5	3	4	4	4	4	4	33	4,13

57	5	4	3	4	5	5	4	4	34	4,25
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
59	5	5	3	4	5	5	5	5	37	4,63
60	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4,75
61	4	5	2	4	3	4	4	5	31	3,88
62	4	4	3	4	4	3	4	4	30	3,75
63	4	5	4	4	5	5	3	4	34	4,25
64	5	4	2	3	4	3	4	4	29	3,63
65	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3,75
66	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4,13
67	5	5	3	5	4	5	3	4	34	4,25
68	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4,25
69	5	4	5	5	4	4	3	4	34	4,25
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
71	5	4	5	5	5	4	5	5	38	4,75
72	4	3	3	3	3	3	4	4	27	3,38
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
74	2	3	1	2	1	1	3	3	16	2,00
75	4	4	3	4	4	2	3	4	28	3,50
76	4	4	3	4	4	4	3	3	29	3,63
77	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4,25
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
79	3	3	4	4	4	4	3	3	28	3,50
80	5	5	3	4	4	4	5	5	35	4,38
81	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4,38
82	5	5	4	4	5	5	5	4	37	4,63
83	4	3	3	4	3	2	3	3	25	3,13
84	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3,88
85	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3,88
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00

87	4	4	1	2	3	3	4	4	25	3,13
88	4	4	3	4	5	5	5	4	34	4,25
89	4	4	3	3	4	4	5	4	31	3,88
90	4	3	3	4	5	4	5	4	32	4,00
91	4	3	4	4	5	5	3	4	32	4,00
92	3	3	4	4	5	3	5	5	32	4,00
93	4	3	5	5	4	3	5	3	32	4,00
94	5	4	3	5	3	5	5	4	34	4,25
95	4	4	5	3	5	4	5	5	35	4,38
96	3	3	4	4	5	3	5	4	31	3,88
97	4	4	4	3	5	4	5	5	34	4,25
98	2	3	3	4	3	4	5	4	28	3,50
99	4	5	4	4	3	4	4	5	33	4,13
100	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3,75

No	**Kualitas Informasi (X2)**										**Total**	**Mean**
	X2.1	**X2.2**	**X2.3**	**X2.4**	**X2.5**	**X2.6**	**X2.7**	**X2.8**	**X2.9**	**X2.10**		
1	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	40	4,00
2	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	38	3,80
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4,20
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	4,70
6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46	4,60
7	4	3	4	4	5	5	4	2	4	5	40	4,00
8	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	39	3,90
9	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46	4,60
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
11	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	42	4,20

12	3	2	2	2	4	3	4	4	5	5	34	3,40
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	3,90
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4,60
16	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	4,70
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3,10
19	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	35	3,50
20	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47	4,70
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3,90
22	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37	3,70
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4,10
24	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46	4,60
25	3	2	3	4	2	4	3	4	5	3	33	3,30
26	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	43	4,30
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4,40
28	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45	4,50
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46	4,60
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
35	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	35	3,50
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
37	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	3,80
38	5	5	2	3	2	2	3	5	5	5	37	3,70
39	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	44	4,40
40	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	24	2,40
41	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	29	2,90

42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	3,20
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4,10
44	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	39	3,90
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3,90
46	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	36	3,60
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4,90
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
49	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	41	4,10
50	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36	3,60
51	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44	4,40
52	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	41	4,10
53	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40	4,00
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
55	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	35	3,50
56	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4,20
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4,20
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
59	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	4,80
60	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
62	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	38	3,80
63	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	41	4,10
64	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40	4,00
65	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	33	3,30
66	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	3,80
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4,90
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
69	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47	4,70
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
71	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	43	4,30

72	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33	3,30
73	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37	3,70
74	1	2	4	3	3	4	3	1	4	4	29	2,90
75	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	38	3,80
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	3,90
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
79	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37	3,70
80	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	45	4,50
81	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	4,80
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
84	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37	3,70
85	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	44	4,40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
87	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	40	4,00
88	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46	4,60
89	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	36	3,60
90	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	40	4,00
91	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	43	4,30
92	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	44	4,40
93	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	42	4,20
94	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	43	4,30
95	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	42	4,20
96	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	42	4,20
97	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	43	4,30
98	4	3	3	4	4	5	3	3	2	2	33	3,30
99	4	3	3	4	4	5	5	3	5	5	41	4,10
100	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35	3,50

No	Kualitas Pelayanan (X3)								Total	Mean
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8		
1	4	4	5	5	4	3	4	5	34	4,25
2	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3,25
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
4	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4,50
5	4	5	5	4	4	5	5	5	37	4,63
6	4	4	5	5	5	4	4	5	36	4,50
7	4	4	3	4	5	5	4	5	34	4,25
8	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3,50
9	5	5	4	4	5	3	5	5	36	4,50
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
11	3	4	4	3	4	3	3	4	28	3,50
12	3	3	3	3	4	4	4	5	29	3,63
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
14	4	3	3	4	4	4	4	3	29	3,63
15	5	5	4	4	5	5	5	5	38	4,75
16	5	4	3	3	5	5	4	5	34	4,25
17	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3,13
18	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3,13
19	4	3	2	4	3	3	4	4	27	3,38
20	4	5	4	5	5	5	5	4	37	4,63
21	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3,63
22	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,88
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
24	5	5	5	5	5	4	4	5	38	4,75
25	5	3	4	2	3	2	3	2	24	3,00
26	4	4	4	5	5	5	3	5	35	4,38
27	5	4	5	3	4	4	5	5	35	4,38
28	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4,50

29	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4,88
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
32	4	3	4	4	5	5	4	4	33	4,13
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
35	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3,50
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
37	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3,25
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
39	4	3	3	3	4	5	4	4	30	3,75
40	5	5	1	4	4	3	3	3	28	3,50
41	5	3	5	2	4	4	4	3	30	3,75
42	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3,13
43	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3,75
44	4	4	4	5	5	5	4	4	35	4,38
45	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4,13
46	3	3	4	4	4	4	3	4	29	3,63
47	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4,75
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
49	3	3	5	4	4	4	2	4	29	3,63
50	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3,25
51	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4,63
52	4	4	5	4	3	4	3	5	32	4,00
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
55	4	4	3	3	4	3	4	3	28	3,50
56	4	3	4	4	3	4	4	4	30	3,75
57	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4,25
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00

59	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
60	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4,63
61	4	3	3	3	4	4	3	3	27	3,38
62	4	4	3	3	4	5	4	4	31	3,88
63	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3,75
64	4	4	3	5	4	4	4	5	33	4,13
65	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3,13
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
67	5	5	5	3	4	5	5	5	37	4,63
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
69	4	4	5	3	5	4	4	5	34	4,25
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
71	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4,63
72	3	3	3	4	4	4	3	4	28	3,50
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
74	2	3	1	1	3	1	1	3	15	1,88
75	4	2	4	4	4	4	4	4	30	3,75
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
79	4	4	5	5	4	3	3	3	31	3,88
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
81	5	5	4	4	5	5	5	4	37	4,63
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
85	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
87	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3,25
88	4	5	5	5	4	5	4	5	37	4,63

89	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3,25
90	4	5	4	3	3	5	4	5	33	4,13
91	3	4	3	5	5	4	4	5	33	4,13
92	5	4	3	4	5	5	5	3	34	4,25
93	4	5	4	3	5	5	5	3	34	4,25
94	4	5	3	5	5	3	5	5	35	4,38
95	4	4	4	5	3	5	5	3	33	4,13
96	5	4	3	4	5	3	5	4	33	4,13
97	5	4	5	5	3	4	4	3	33	4,30
98	4	5	5	4	5	5	4	4	36	4,50
99	5	3	5	4	5	5	4	3	34	4,25
100	3	3	3	3	3	2	3	2	22	2,75

No	**Kepuasan Peserta (Y)**								**Total**	**Mean**
	Y.1	**Y.2**	**Y.3**	**Y.4**	**Y.5**	**Y.6**	**Y.7**	**Y.8**		
1	4	4	3	4	5	5	5	5	35	4,38
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
4	4	4	5	5	5	5	4	5	37	4,63
5	5	4	4	5	3	4	3	3	31	3,88
6	4	5	5	4	5	5	4	4	36	4,50
7	4	3	5	5	5	4	4	5	35	4,38
8	4	4	3	4	4	5	4	4	32	4,00
9	5	4	5	5	4	5	5	5	38	4,75
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
11	4	4	3	4	5	3	4	4	31	3,88
12	3	2	4	4	5	5	5	5	33	4,13
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00

15	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
16	5	5	4	5	4	5	3	3	34	4,25
17	3	3	3	4	4	4	4	3	28	3,50
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
19	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3,63
20	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4,75
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
24	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4,88
25	5	3	3	2	3	4	4	5	29	3,63
26	4	3	4	3	5	5	4	4	32	4,00
27	5	5	5	5	4	4	4	5	37	4,63
28	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4,5
29	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4,88
30	5	4	4	5	5	4	5	5	37	4,63
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
35	4	4	3	4	4	4	5	5	33	4,13
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
37	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3,75
38	5	5	5	3	5	5	5	5	38	4,75
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
40	1	1	1	4	2	5	2	1	17	2,13
41	4	3	3	3	5	5	5	5	33	4,13
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
43	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3,88
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00

45	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4,63
46	3	4	3	3	4	3	3	4	27	3,38
47	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4,63
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
49	3	4	2	4	5	4	4	5	31	3,88
50	4	3	3	3	4	4	4	4	29	3,63
51	5	4	4	4	5	4	3	3	32	4,00
52	5	4	3	3	5	4	4	5	33	4,13
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
55	4	4	3	4	5	5	4	5	34	4,25
56	5	4	4	4	5	5	4	4	35	4,38
57	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4,38
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
60	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4,88
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
62	5	5	4	4	5	5	5	5	38	4,75
63	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3,75
64	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4,75
65	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3,88
66	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4,500
67	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4,38
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
69	4	5	5	5	5	4	5	5	38	4,75
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
71	5	5	4	5	5	5	4	5	38	4,75
72	4	3	3	4	4	4	3	3	28	3,50
73	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3,25
74	2	2	1	2	3	4	2	3	19	2,38

75	3	4	3	4	3	4	3	3	27	3,38
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
79	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4,50
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,00
82	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4,25
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
84	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3,63
85	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4,13
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
87	3	3	2	3	4	4	3	4	26	3,25
88	5	5	4	5	5	4	4	5	37	4,63
89	4	4	3	3	4	3	3	3	27	3,38
90	4	5	4	3	5	5	4	3	33	4,13
91	5	4	3	4	5	5	4	4	34	4,25
92	4	5	5	5	3	4	5	4	35	4,38
93	5	4	5	5	3	5	4	4	35	4,38
94	3	4	4	5	5	4	3	5	33	4,13
95	4	3	5	5	3	4	3	4	31	3,88
96	4	4	3	3	5	5	4	4	32	4,00
97	5	4	3	5	4	5	4	5	35	4,38
98	3	3	2	5	4	4	3	3	27	3,38
99	4	5	4	4	5	4	5	3	34	4,25
100	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3,50

Lampiran 4. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS SISTEM	100	10,00	40,00	31,5000	4,87521
KUALITAS INFORMASI	100	24,00	50,00	40,2600	5,47283
PELAYANAN	100	15,00	40,00	31,7200	4,90738
KEPUASAN PENGGUNA	100	17,00	40,00	32,8000	4,92366
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 5. Uji Kualitas Data

2. Uji Validitas

a. Kualitas Sistem (X1)

Correlations

		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	TOTAL
X.1.1	Pearson Correlation	1	,698**	,393**	,477**	,453**	,489**	,354**	,453**	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.2	Pearson Correlation	,698**	1	,332**	,489**	,370**	,457**	,335**	,545**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.3	Pearson Correlation	,393**	,332**	1	,538**	,592**	,418**	,354**	,402**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.4	Pearson Correlation	,477**	,489**	,538**	1	,510**	,611**	,424**	,453**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.5	Pearson Correlation	,453**	,370**	,592**	,510**	1	,693**	,475**	,532**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.6	Pearson Correlation	,489**	,457**	,418**	,611**	,693**	1	,460**	,492**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.7	Pearson Correlation	,354**	,335**	,354**	,424**	,475**	,460**	1	,594**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.8	Pearson Correlation	,453**	,545**	,402**	,453**	,532**	,492**	,594**	1	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,734**	,715**	,689**	,764**	,787**	,790**	,671**	,747**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

b. Kualitas Informasi (X2)

Correlations

		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	TOTAL
X.1.1	Pearson Correlation	1	,698**	,393**	,477**	,453**	,489**	,354**	,453**	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.2	Pearson Correlation	,698**	1	,332**	,489**	,370**	,457**	,335**	,545**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.3	Pearson Correlation	,393**	,332**	1	,538**	,592**	,418**	,354**	,402**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.4	Pearson Correlation	,477**	,489**	,538**	1	,510**	,611**	,424**	,453**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.5	Pearson Correlation	,453**	,370**	,592**	,510**	1	,693**	,475**	,532**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.6	Pearson Correlation	,489**	,457**	,418**	,611**	,693**	1	,460**	,492**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.7	Pearson Correlation	,354**	,335**	,354**	,424**	,475**	,460**	1	,594**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.8	Pearson Correlation	,453**	,545**	,402**	,453**	,532**	,492**	,594**	1	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,734**	,715**	,689**	,764**	,787**	,790**	,671**	,747**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

c. Kualitas Pelayanan (X3)

Correlations

		X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4	X.3.5	X.3.6	X.3.7	X.3.8	TOTAL
X.3.1	Pearson Correlation	1	,567**	,465**	,387**	,492**	,461**	,657**	,340**	,697**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3.2	Pearson Correlation	,567**	1	,488**	,556**	,564**	,461**	,615**	,574**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3.3	Pearson Correlation	,465**	,488**	1	,530**	,407**	,498**	,476**	,486**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3.4	Pearson Correlation	,387**	,556**	,530**	1	,553**	,499**	,551**	,572**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3.5	Pearson Correlation	,492**	,564**	,407**	,553**	1	,630**	,617**	,603**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3.6	Pearson Correlation	,461**	,461**	,498**	,499**	,630**	1	,627**	,555**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3.7	Pearson Correlation	,657**	,615**	,476**	,551**	,617**	,627**	1	,570**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3.8	Pearson Correlation	,340**	,574**	,486**	,572**	,603**	,555**	,570**	1	,772**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,697**	,781**	,722**	,766**	,788**	,775**	,829**	,772**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

d. Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,749**	,672**	,521**	,523**	,485**	,610**	,620**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,749**	1	,665**	,542**	,537**	,394**	,609**	,529**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,672**	,665**	1	,626**	,420**	,392**	,591**	,521**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,521**	,542**	,626**	1	,369**	,442**	,458**	,448**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	,523**	,537**	,420**	,369**	1	,576**	,675**	,685**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	,485**	,394**	,392**	,442**	,576**	1	,561**	,502**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	,610**	,609**	,591**	,458**	,675**	,561**	1	,791**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	,620**	,529**	,521**	,448**	,685**	,502**	,791**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,833**	,811**	,794**	,707**	,759**	,678**	,846**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

3. **Uji Reliabilitas**

a. Kualitas Sistem

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	8

b. Kualitas Informasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	10

c. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	8

d. Kepuasan Pengguna

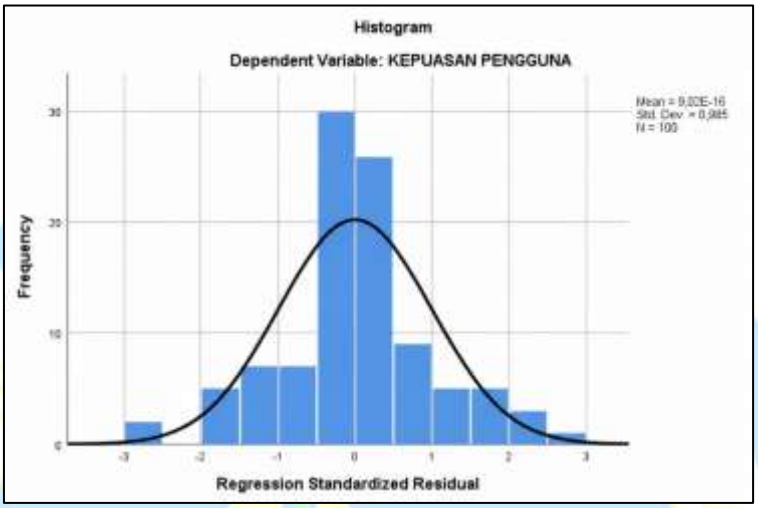
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	8

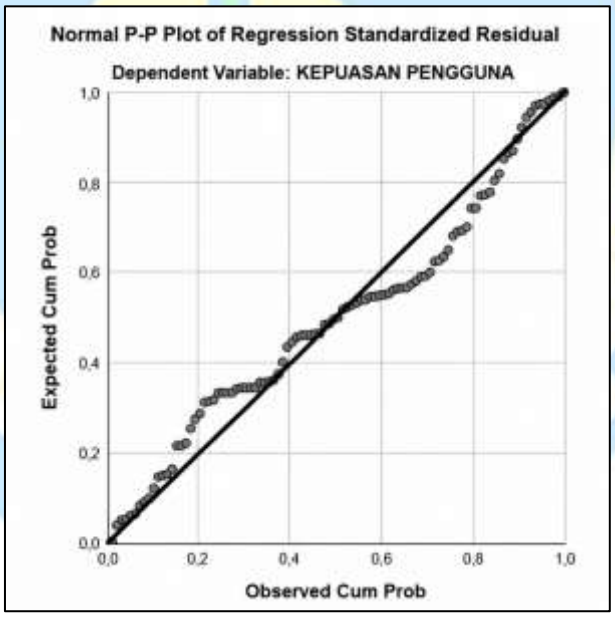
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

a. Uji Grafik Histogram



b. Uji Grafik P-Plot



c. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,47189489
Most Extreme Differences	Absolute		,109
	Positive		,109
	Negative		-,099
Test Statistic			,109
Asymp. Sig. (2-tailed)			,005[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,171[d]
	95% Confidence Interval	Lower Bound	,164
		Upper Bound	,178

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,337	1,920		,696	,488		
	KUALITAS SISTEM	,334	,084	,330	3,973	,000	,380	2,633
	KUALITAS INFORMASI	,245	,080	,272	3,046	,003	,328	3,046
	PELAYANAN	,350	,083	,348	4,229	,000	,387	2,585

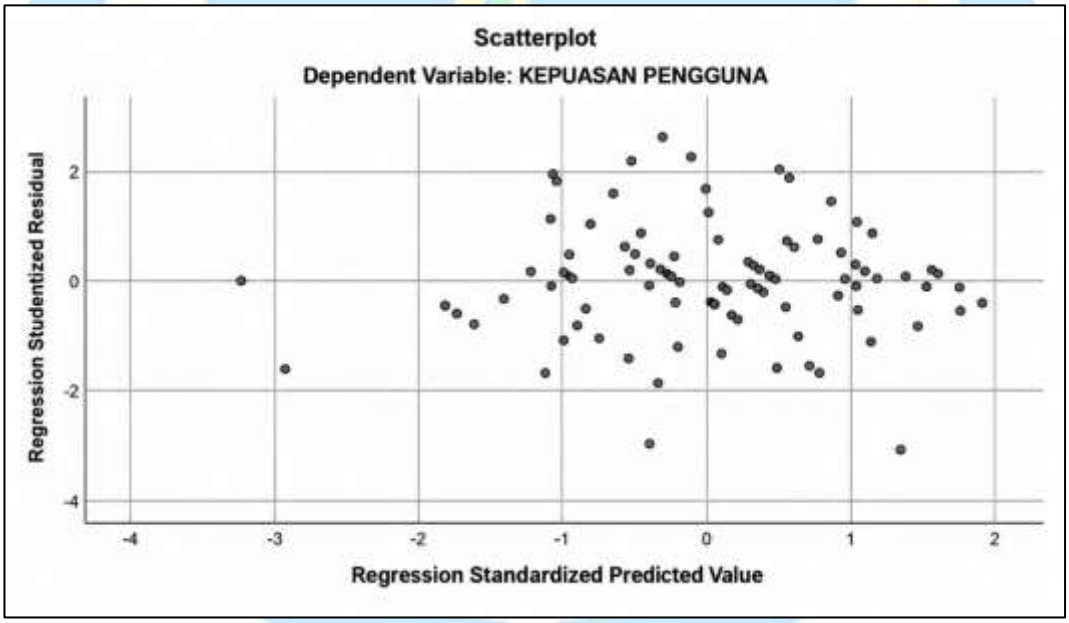
a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

3. Uji Heteroskedastisitas

a. Uji Glesjer

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,085	1,310		2,355	,021
	KUALITAS SISTEM	,034	,057	,097	,597	,552
	KUALITAS INFORMASI	-,089	,055	-,286	-1,629	,107
	KUALITAS PENGGUNA	,038	,056	,110	,679	,499
a. Dependent Variabel: Abs_RES						

b. Uji Grafik *Scatterplot*



Lampiran 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,337	1,920		,696	,488
	KUALITAS SISTEM	,334	,084	,330	3,973	,000
	KUALITAS INFORMASI	,245	,080	,272	3,046	,003
	PELAYANAN	,350	,083	,348	4,229	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Lampiran 8. Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,337	1,920		,696	,488		
	KUALITAS SISTEM	,334	,084	,330	3,973	,000	,380	2,633
	KUALITAS INFORMASI	,245	,080	,272	3,046	,003	,328	3,046
	PELAYANAN	,350	,083	,348	4,229	,000	,387	2,585

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1795,084	3	598,361	94,960	,000[b]
	Residual	604,916	96	6,301		
	Total	2400,000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI

Lampiran 9. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,865[a]	,748	,740	2,51022

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Lampiran 10. Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.05	0.005	0.05
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322

34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244

56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
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	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 11. Tabel t

df = (n-k-1)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479

df = (n-k-1)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330

df = (n-k-1)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422

Lampiran 12. Tabel F

α = 0,05	df1 = (k-1)				
df2 = (n-k-1)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485

α = 0,05	df1 = (k-1)				
df2 = (n-k-1)	1	2	3	4	5
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346

α = 0,05	df1 = (k-1)				
df2 = (n-k-1)	1	2	3	4	5
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313

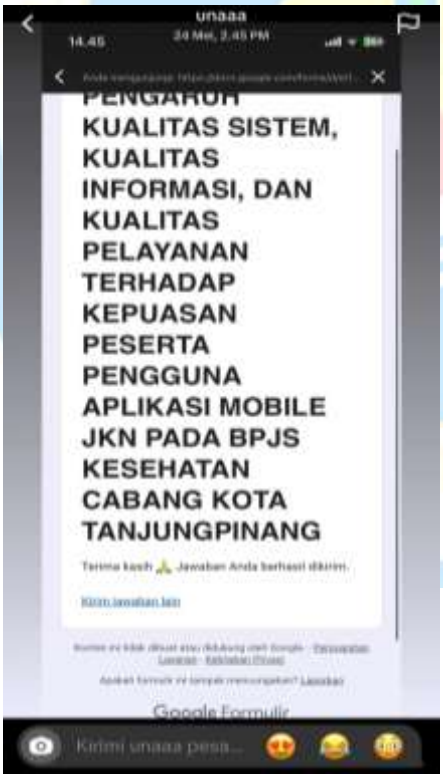
α = 0,05	df1 = (k-1)				
df2 = (n-k-1)	1	2	3	4	5
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305

Lampiran 13. Dokumentasi

1. **Dokumentasi Magang**

2. Dokumentasi Bersama Responden

3. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner & Submit Kuesioner



RIWAYAT HIDUP

Muhammad Zulkifli, lahir di Sungai Sebesi pada tanggal 10 Maret 2005. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Ambok Yubek dan Ibu Indok Rippek (Almh.). Penulis mengawali pendidikan formal di SD Negeri 1 Sungai Danai. Pada saat duduk di kelas 5, penulis melanjutkan pendidikan dasar di MI Darul Ihsan Parit Baru hingga menyelesaikan pendidikan dasar. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Kundur dan berhasil menyelesaikannya. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 3 Kundur dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Program Studi Manajemen.