

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>PERNYATAAN</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	5
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>D. Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	7
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>A. Kepuasan Pengguna</b> .....	9
<b>B. Model End-User Computing Satisfaction (EUCS)</b> .....	15
<b>C. BPJS Kesehatan</b> .....	28
<b>D. Kerangka Teori</b> .....	37
<b>BAB III</b> .....	38
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	38
<b>A. Kerangka Konsep</b> .....	38
<b>B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional</b> .....	38
<b>C. Rancangan/Desain Penelitian</b> .....	41

<b>D. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>41</b>
<b>E. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>F. Prosedur Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>G. Pengolahan dan Analisis Data.....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>51</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>51</b>
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
<b>A. Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>69</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>83</b>
<b>BAB VI.....</b>	<b>84</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>84</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden .....</b>	<b>95</b>
<b>Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan .....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....</b>	<b>105</b>
<b>Lampiran 5. Surat Keterangan Validasi Bahasa .....</b>	<b>106</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model EUCS (Doll dan Torkzadeg, 1988) .....	16
Gambar 2.2 Kerangka Teori .....	36
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Kuningan .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Peserta JKN-KIS yang Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	52
Tabel 4.2 Kelompok Umur Peserta JKN-KIS yang Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	
Tabel 4.3 Pendidikan Peserta JKN-KIS yang Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	
Tabel 4.4 Lama Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Oleh Peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Peserta JKN-KIS Terkait Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023.....	54
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	55
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Peserta JKN-KIS Terkait Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Pada Dimensi <i>Content</i> Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	55
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi <i>Content</i> Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	57
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Peserta JKN-KIS Terkait Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Pada Dimensi <i>Accuracy</i> Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	57
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi <i>Accuracy</i> Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	58
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Peserta JKN-KIS Terkait Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Pada Dimensi <i>Format</i> Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	59

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi <i>Format</i> Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	60
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Peserta JKN-KIS Terkait Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Pada Dimensi <i>Ease of Use</i> Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	61
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi <i>Ease of Use</i> Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	62
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Peserta JKN-KIS Terkait Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Pada Dimensi <i>Timelines</i> Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	62
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kategori Dimensi <i>Timelines</i> Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Kabupaten Kuningan Tahun 2023 .....	64