

## **Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN yang Pernah Berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi Tahun 2018**

Adyanissa, Amalya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=129925&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas pengguna aplikasi Mobile JKN yang pernah berkunjung ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bekasi Tahun 2018. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi crosssectional. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner pada bulan April 2018. Hasil penelitian menunjukkan persepsi kualitas pengguna aplikasi Mobile JKN baik sebanyak 63,6%, dan persepsi kualitas pengguna aplikasi Mobile JKN yang tidak baik sebanyak 36,4%. Analisis bivariat menunjukkan bahwa sikap, motivasi, tampilan aplikasi, keunikan, dan promosi memiliki hubungan yang bermakna terhadap persepsi kualitas pengguna aplikasi Mobile JKN. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah menambah jumlah media promosi, menambah dekorasi berupa banner flag bernuansa aplikasi Mobile JKN, meningkatkan motivasi pengguna dengan memberikan keuntungan eksklusif, dan memperbaiki gangguan teknis yang sering terjadi seperti forced close.

**Kata kunci:** Persepsi, Persepsi kualitas, Aplikasi Mobile

**This study discusses the perceived quality of the users of Mobile JKN application that has visited the branch office of Bekasi of BPJS Kesehatan. This study is a quantitative study with the use of cross-sectional study design. The data used for the sake of the study was primary data that was taken by the use of questionnaire as a research instrument in April 2018. Based on the results of statistical tests, it is known that the user of Mobile JKN application with good perceived quality of the said service are 63,6%, and the user of Mobile JKN application with bad perceived quality of the said service are 36,4%. Bivariate analysis showed that attitude, motivation, user interface, uniqueness, and promotion have significant relation to the perceived quality of the users of Mobile JKN. The researcher suggests that the company should enhance the number of media for promotion, make addition of banner flags of Mobile JKN as decoration, build up motivation by proffering any exclusive benefit for the user, and to fix the technical issue such as forced close.**

**Keywords:** Perception, Perceived Quality, Mobile Application