

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana “Analisis Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Yang Dimediasi Oleh Keputusan Memilih Layanan Mobile JKN (Studi Pada BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru)”. dengan mengukur indikator-indikator yang mempengaruhi variabel kualitas layanan, kepercayaan, keputusan dan kepuasan. Penelitian ini menerapkan desain penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei. Pengambilan sampel menggunakan kriteria tertentu dimana responden adalah peserta jaminan kesehatan sebagai teknik pengambilan sampel. Penelitian ini diuji menggunakan pendekatan model persamaan struktural (*structural equation modeling*) – Lisrel untuk menguji pengaruh signifikansi dari keseluruhan model dan jalur yang telah ditentukan sebelumnya. Temuan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan, variabel keputusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, variabel kualitas layanan mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Kata kunci:

Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keputusan, Kepuasan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how "Analysis of National Health Insurance Participant Satisfaction (JKN) through Mobile Service Quality and Trust Mediated by the Decision to Choose Mobile JKN Service (Study on BPJS Pekanbaru City Health)", by measuring indicators that influence variables service quality, trust, decision and satisfaction. This research applies a descriptive research design using survey methods. Sampling uses certain criteria where the respondent is a health insurance participant as a sampling technique. This study was tested using the structural equation modeling (Lisrel) approach to test the significance of the overall model and predetermined pathway. The findings show that mobile service quality variables have a positive and significant effect on decisions, trust variables have a positive and significant effect on decisions, decision variables have a positive and significant effect on participant satisfaction, mobile service quality variables have a positive and significant effect on satisfaction and trust variables have a positive and significant effect on participant satisfaction.

Keywords:

Quality of Service, Trust, Decision, Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA