

## DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Uraian  | Halaman |
|------------|---|---------|
| 1.1.       | Tren Aktivasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru....                           | 3       |
| 1.2.       | Saluran Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru Tahun 2018..... | 4       |
| 1.3.       | Jumlah Kunjungan Per Fungsi Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru Tahun 2018.....  | 5       |
| 2.1.       | Kerangka Berpikir .....   | 32      |
| 3.1        | Dimensi Kualitas Layanan Mobile .....   | 48      |
| 3.2        | Dimensi Kepercayaan.....  | 49      |
| 3.3        | Dimensi Keputusan Memilih.....  | 49      |
| 3.4        | Dimensi Kepuasan.....   | 50      |
| 4.1        | Logo BPJS Kesehatan .....   | 55      |
| 4.2        | Logo Aplikasi Mobile JKN .....  | 56      |
| 4.3        | Model Keseluruhan <i>Standardized Solution</i> .....  | 64      |
| 4.4        | Model Keseluruhan <i>T-Value</i> .....  | 64      |
| 4.5        | Model Pengukuran Kualitas Layanan .....   | 66      |
| 4.6        | Model Pengukuran Kepercayaan.....   | 67      |
| 4.7        | Model Pengukuran Keputusan .....  | 68      |
| 4.8        | Model Pengukuran Kepuasan.....  | 70      |
| 4.9        | Persamaan Struktural.....   | 71      |
| 4.10       | Model Struktural <i>Standardized Solution</i> .....   | 72      |
| 4.11       | Model Struktural <i>T-Value</i> .....   | 72      |
| 4.12       | Hasil Pengaruh Tidak Langsung .....   | 74      |