

DAFTAR PUSTAKA

- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698–709.
- Asikin, D. D., Alam, C., Bandung, K., Quality, E., Penggunaan, K., Pengguna, K., Quality, E., & Satisfaction, U. (2024). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi). *Variable Research Journal*, 1(01), 233–246.
- BPJS Kesehatan. (2021). *Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan*. Admin BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=tugas-dan-fungsi>
- BPJS Kesehatan. (2022). *PANDUAN LAYANAN JKN-KIS*. <https://web.bpjs-kesehatan.go.id/uploads/information/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfc6d6e723.pdf>
- BPJS Kesehatan. (2022a). *Visi dan Misi BPJS Kesehatan*. Humas BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=visi-dan-misi>
- BPJS Kesehatan. (2026). *Jumlah Peserta JKN di Indonesia Tahun 2026*.
- BPJS Kesehatan Cabang Padang. (2026a). *Data Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2026*.
- BPJS Kesehatan Cabang Padang. (2026b). *Jumlah Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2026*.
- Cahyo, T., Triska, P. D., & Lusiana, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe And Resto Azalea. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship*, 1(6), 1234–1248.
- Ginting, A., Gaol, H. L., Gabriel, U., & Laowo, D. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 15(2), 205–215.
- Google. (2026). *Mobile JKN*. Google Play Store. <https://play.google.com/store/apps/details?id=app.bpjs.mobile>
- Ilham, M. fahri, & Sari, I. (2020). Efektifitas Penggunaan Fitur Mobile JKN Di Puskesmas Bagi Peserta BPJS. *Jurnal Infokes*, 8(1), 96–108.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik : Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502.
- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework. *Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–8.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation, and Control*.
- Laowo, U. G. D. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 15(2), 205–215.
- Lase, H., & Gulo, F. (2024). Pengaruh Aplikasi Mobile JKN Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Pada BPJS Kesehatan Kantor Medan. *Journal of Social Science Research*, 4(2), 3500–3507.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of. *Journal Economics and Management*, 03(01), 1–9.
- Manggala, H., Adirineksa, G. P., & Si, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Shaburi Kelapa Gading. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 39–53.
- Mukhlis, M. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS*.
- Parasuraman, & Valarie Zeithaml. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–979.
- Pratiwi, H., Prayudi, A., Sinaga, K., & Aditi, B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Herfinta Farm And Plantation. *Journal of Global Business and Management Review*, 4(2), 72–82. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v4i2.7268>
- Prima, N. N., Rochim, A. I., & Widiyanto, K. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sampang Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(04), 123–133.

- Ramadhani, R., Subianto, T., Elfi, & Karmanto, B. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon. *Jurnal Kesehatan Sains Dan Teknologi*, 4(1), 237–244.
- Republik, I. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Badan Pemeriksa Keuangan(BPK)*.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- 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), 25–34.
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 11(3), 2097–2106. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2097-2106>
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA : Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Sari, M. K. (2021). *Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS KESEHATAN Kota Jambi*.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Sihite, C. M., Ardi, Y. M., & Amelia, S. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 10(2), 123–132.
- Sihotang, F. P., & Putri, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 10(3), 498–507.
- Suliantoro. (2022). Analisis Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Bangsal Sadewa RSUD Saptosari Gunungkidul , Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(2), 254–260.
- Tambahani, Y. O., & Walangitan, O. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Productivity*, 2(2), 124–129.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.
- Unde, A., Nasir, S., Amar, Y., Makassar, U. I., & Hasanuddin, U. (2022). Peningkatan Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Informasi BPJS Kesehatan Melalui Media : Apakah Efektif? *Linimasa: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 237–248.
- Utami, W. A., Arifin, M. A., Fajrin, M. Al, & Sallatang, H. M. A. (2026). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Peserta BPJS Kesehatan pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Makassar Universitas Hasanuddin , Indonesia Universitas Mega Buana Palopo , Indonesia The Relationship Between Service Quality and Satis. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Ternate*, 19(1), 27–38. <https://doi.org/10.32763/pme9vx78>
- Wahyuningtyastutik, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Bpjs Kesehatan Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1486–1499.
- WHO. (2011). mHealth: New horizons for health through mobile technologies: Second global survey on eHealth. *Geneva:WHO*, 5–70.
- Widayanti, D. A., Rahayu, S., & Hariyanti, H. (2023). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce Shopee. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 352–366.
- Widya, P. R. (2022). *Pengaruh E-service quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce di Kalimantan Barat*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 938–952.
- Yunus, M. F., Antu, M. I. A., & Rahman, M. A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Mobile JKN Pasien Rawat Jalan Di Rsud Otanaha Tahun 2025. *Prima Wiyata Health*, 6(2), 64–71.