

KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN SUKOHARJO

Ihda Maulida Agustina¹⁾, Nella Tri Surya*

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada

Ihdaagustina76@gmail.com

Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada

ABSTRAK

World Health Assembly (WHA) ke-58 tahun 2005 di Jenewa mendorong setiap negara anggota WHO yang termasuk juga di dalamnya Indonesia untuk mengembangkan *Universal Health Coverage* (UCH). *Universal Health Coverage* (UCH) adalah program yang memastikan Masyarakat tanpa terkecuali untuk memiliki akses ke pelayanan Kesehatan, Pemerintah Indonesia melaksanakannya melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Sukoharjo.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*, di lakukan pada bulan Maret – April 2024 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan pengumpulan data menggunakan angket kuesioner

Hasil Penelitian usia tertinggi ada pada 17 – 25 tahun yaitu 48 orang 48% , jenis kelamin responden paling tinggi ada pada laki – laki yaitu 51 orang 51% , Responden pendidikan tertinggi ada pada pekerjaan tertinggi yaitu 26 orang 26%, karakteristik responden dengan pendidikan terakhir tertinggi ada pada perguruan tinggi 49 orang 49%.

Kata Kunci : Pengaruh, BPJS Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN

USER SATISFACTION OF JKN MOBILE APPLICATION ON PARTICIPANTS AT BPJS HEALTH OFFICE OF SUKOHARJO DISTRICT

Ihda Maulida Agustina¹⁾, Nella Tri Surya*

*¹⁾Student Undergraduate Program of Health Administration, Faculty of Health Science,
University of Kusuma Husada*

Ihdaagustina76@gmail.com

**Lecturer of Health Administration Study Program, University of Kusuma Husada*

ABSTRACT

The 58th World Health Assembly (WHA) in 2005 in Geneva encouraged every WHO member country including Indonesia to develop Universal Health Coverage (UCH). Universal Health Coverage (UCH) is a program that ensures that people without exception have access to health services, the Indonesian Government implements it through the National Health Insurance Program (JKN). The purpose of this study is to determine the picture of user satisfaction of the JKN Mobile Application at BPJS Kesehatan Sukoharjo.

This research is a quantitative study with a Cross Sectional research design, conducted in March - April 2024 at the BPJS Kesehatan Office, Sukoharjo Regency, the sample used was 100 respondents with data collection using a questionnaire.

The results of the study showed that the highest age was 17 - 25 years, namely 48 people 48%, the highest gender of respondents was male, namely 51 people 51%, the highest education respondents were in the highest jobs, namely 26 people 26%, the characteristics of respondents with the highest last education were in college 49 people 49%.

Keywords: Influence, BPJS Health, JKN Mobile Application

PENDAHULUAN

World Health Assembly (WHA) ke-58 tahun 2005 di Jenewa mendorong setiap negara anggota WHO yang termasuk juga di dalamnya Indonesia untuk mengembangkan *Universal Health Coverage* (UCH). *Universal Health Coverage* (UCH) adalah program yang memastikan Masyarakat tanpa terkecuali untuk memiliki akses ke pelayanan Kesehatan, Pemerintah Indonesia melaksanakannya melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dimulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS).

Perencanaan Aplikasi Mobile JKN akan memudahkan petugas maupun masyarakat dalam melengkapi data yang dilakukan secara mandiri atau *online*. Inovasi terbaru dalam bidang pelayanan kesehatan adalah dengan meluncurkan sistem registrasi *online* untuk pendaftaran pasien yang ingin berobat ke Puskesmas. Registrasi *online* adalah upaya manajemen yang ingin memberikan kemudahan pelayanan bagi pasien. Dengan diluncurkannya aplikasi pendaftaran berbasis online dengan memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN, maka

keuntungannya adalah pasien tidak perlu lagi antri lama di loket saat berobat ke Puskesmas bagi pasien baru, pasien lama maupun pasien BPJS. Inovasi terbaru dalam bidang pelayanan kesehatan adalah dengan meluncurkan sistem registrasi *online* untuk pendaftaran pasien yang ingin berobat ke Puskesmas. Registrasi online adalah upaya manajemen yang ingin memberikan kemudahan pelayanan bagi pasien. Dengan diluncurkannya aplikasi pendaftaran berbasis *online* dengan memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN, maka keuntungannya adalah pasien tidak perlu lagi antri lama di loket saat berobat ke Puskesmas bagi pasien baru, pasien lama maupun pasien BPJS. (2) Berdasarkan Data Wilayah kerja Kantor cabang BPJS Kesehatan Surakarta tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Data Peserta Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Surakarta

Kabupaten / kota	Peserta Terdaftar	Jumlah peserta pengguna Aplikasi
Kota Surakarta	14.912	8.658
Kabupaten Sragen	21.692	7.049
Kabupaten Sukoharjo	13.306	11.989
Kabupaten Karanganyar	14.548	6.896

Kabupaten Wonogiri	5.082	8.500
--------------------	-------	-------

Sumber : BPJS Kesehatan Surakarta, 2023

Penerimaan pengguna merupakan hal penting untuk menentukan keberhasilan sistem. Pengukuran layanan Aplikasi Mobile JKN dapat diukur dengan menggunakan metode *Electronic Service Quality* dengan tujuh dimensi yaitu 1) *Efficiency* (efisiensi) berarti peserta dapat dengan mudah mengakses layanan Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN, 2) *Reliability* (keandalan) berkaitan dengan fungsi Aplikasi Mobile JKN berfungsi dengan baik, 3) *Fulfillment* (pemuahan) mencakup ketetapan janji layanan yang diberikan pada Aplikasi Mobile JKN dalam waktu yang ditetapkan, 4) *Privacy* (privasi) berkaitan dengan jaminan keamanan data pribadi peserta pengguna Aplikasi Mobile JKN, 5) *Responsive* (daya tanggap) mengukur kemampuan layanan Aplikasi Ketika ada suatu masalah pada aplikasi Mobile JKN, 6) *Compensation* (kompensasi) berkaitan dengan pengembalian uang serta biaya penanganan, 7) *Contact* (kontak) memberikan kemudahan untuk peserta untuk berbicara dengan staff melalui layanan via atau chat

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 2 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	
	n	%
Kelompok umur:		
17 – 25 tahun	48	48%
26 – 35 tahun	26	26%
36 – 45 tahun	18	18%
46 – 55 tahun	4	4%
55 tahun keatas	3	3%
Jenis Kelamin:		
Laki – laki	51	51%
Perempuan	49	49%

Pendidikan Terakhir:		
SD	0	0%
SMP	8	8%
SMA	43	43%
Perguruan Tinggi	49	49%
Pekerjaan		
Pelajar/ Mahasiswa	22	22%
PNS	16	16%
Wiraswasta	26	26%
Pegawai Buruh	23	23%
Tidak Bekerja	13	13%

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah kelompok umur paling banyak yaitu 17 – 25 tahun (48%), berjenis kelamin perempuan (49%) berpendidikan perguruan tinggi (49%) dengan pekerjaan wiraswasta (26%) dari total 99 sampel.

2. Hasil Analisis gap tiap Dimensi

a. *Efficiency* (efisiensi) mengarah pada kemampuan pelanggan untuk mengakses web, untuk mencari produk yang diinginkan dan informasi terkait produk, serta proses check out produk dengan upaya yang minimal. Kemudahan dan kecepatan situs web pada situs pada saat diakses oleh pelanggan. Berikut merupakan tabel hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *efficiency* (Efisiensi)

Tabel 3 Dimensi *Efficiency* (efisiensi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
E1	3,85	3,96	-0,11
E2	3,92	3,95	-0,03
E3	3,82	4,04	-0,22
E4	3,70	3,83	-0,13
E5	3,80	4,07	-0,27
Rata - rata	3,8	16,5	-12,7

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3,8

sedangkan rata – rata harapan sebesar 16,5 dengan nilai gap e-servqual sebesar -12,7 . Hal ini berarti berarti bahwa persepsi pengguna terhadap harapan peserta.

b. *Reliability* (keandalan)
Reability (keandalan) mengarah pada fungsi teknis suatu situs atau aplikasi, yaitu sejauh mana suatu situs atau aplikasi tersedia dan dapat berfungsi dengan baik. Segala macam fungsi teknis harus berjalan dengan lancar. Berikut hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *Reability*

Tabel 4. Dimensi *Reability* (keandalan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
R6	3,96	4,10	-0,14
R7	3,97	4,05	-0,08
R8	3,74	4,06	-0,32
R9	3,75	4,20	0,08
Rata - rata	3,85	4,10	-0,25

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3,8 5 sedangkan rata – rata harapan sebesar 4,10 dengan nilai gap e-servqual sebesar -0,25. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi peserta terhadap dimensi reability belum puas.

c. *Fullfilment* (pemuhan)

Fullmilment yaitu mengarah pada ketepatan janji atas suatu layanan, informasi ketersediaan produk, serta proses pengiriman produk sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Segala

macam proses transaksi harus dilakukan dengan sesuai apa yang di harapkan oleh pelanggan. Berikut data perhitungan nilai gap pada dimensi *Fullfilment* (pemuhan).

Tabel.5 Dimensi Fullfilment (pemuhan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
F10	3,76	4,05	-0,29
F11	3,58	4,22	-0,64
F12	3,96	4,28	-0,32
F13	3,79	4,23	-0,44
Rata - rata	3,25	4,19	7,44

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3,25 sedangkan rata – rata harapan sebesar 4,19 dengan nilai gap e-servqual sebesar 7,44. Hal ini berarti berarti bahwa persepsi peserta terhadap kinerja aplikasi Mobile JKN sudah sesuai dengan harapan peserta.

d. *Privacy* (privasi)

Privacy yaitu mencakup jaminan bahwa data – data pelanggan tidak akan tersebar kepada pihak manapun dan informasi kartu kredit terjamin keamanannya. Berikut merupakan hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi *privacy* (privasi)

Tabel. 6 Dimensi Privacy (privasi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
P14	3,68	4,18	-0,5
P15	3,73	4,23	-0,5
P16	3,68	4,15	-0,47
P17	3,73	4,20	-0,47
Rata - rata	3,70	4,19	-1,12

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 3,70 sedangkan rata – rata harapan sebesar 4,19 dengan nilai gap e-servqual sebesar -1,12. Hal ini bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja pendaftaran layanan melalui aplikasi Mobile JKN lebih rendah di bandingkan harapan pelanggan. Peserta tidak puas terhadap dimensi *Privacy* (privasi) pada pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN .

e. Responsiveness (daya tanggap)

Tabel. 7 Dimensi Responsiveness (daya tanggap)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
R18	3,63	4,13	-0,5
R19	4,79	4,28	-0,51
R20	3,66	4,14	-0,48
R21	4,61	4,19	0,42
Rata - rata	16,6	4,18	12,4

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 16,6 sedangkan rata – rata harapan

sebesar 4,18 dengan nilai gap e-servqual sebesar 12,4. Hal ini berarti peserta merasa puas terhadap dimensi *responsiveness*.

f. Contact (kontak)

Contact merupakan dimensi yang mengacu pada ketersediaan layanan untuk pelanggan agar dapat berbicara langsung dengan staff layanan pelanggan baik melalui percakapan online atau melalui saluran telpon , ketika pelanggan membutuhkan informasi terkait produk dan layanan. Terhitung *gap* dimensi *contact* (kontak) sebagai berikut.

Tabel 8. Dimensi Contact (kontak)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
C22	3,70	4,17	-0,47
C23	3,17	4,19	-1,02
C24	3,65	4,09	-0,44
Rata - rata	10,5	12,4	-1,9

Dari hasil pengolahan data, rata-rata tingkat persepsi sebesar 10,5 sedangkan rata – rata harapan sebesar 12,4 dengan nilai gap e-servqual sebesar 1,9. Hal ini berarti peserta belum merasa puas dengan dimensi *contact* (kontak)

3. Hasil Analisis gap Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
Efficiency (efisiensi)	3,85	3,96	-0,11
	3,92	3,95	-0,03
	3,82	4,04	-0,022
	3,70	3,83	-0,013
	3,80	4,07	-0,27
	3,8	16,5	-12,7
Reliability (keandalan)	3,96	4,10	-0,14
	3,97	4,05	-0,08
	3,74	4,06	-0,32
	3,75	4,20	0,08
	3,85	4,10	-0,25
Fulfillment (pemenuhan)	3,76	4,05	-0,29
	3,58	4,22	-0,64
	3,96	4,28	-0,32
	3,79	4,23	-0,44
	3,25	4,19	7,44
Privacy (privasi)	3,68	4,18	-0,5
	3,73	4,23	-0,5
	3,68	4,15	-0,47
	3,73	4,20	-0,47
	3,70	4,19	-1,12
Responsiveness (daya tanggap)	3,63	4,13	-0,5
	4,79	4,28	-0,51
	3,66	4,14	-0,48
	4,61	4,19	0,42
	16,6	4,18	12,4
Contact (kontak)	3,70	4,17	-0,47
	3,17	4,19	-1,02
	3,65	4,09	-0,44
	10,5	12,4	-1,9
Rata – rata total	3,65	3,99	-0,34

Berdasarkan Tabel di atas pengolahan data gap keseluruhan, diperoleh nilai rata – rata gap keseluruhan yaitu negatif -0,34 ,

yang artinya kinerja layanan lebih rendah dari harapan peserta . peserta kurang puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kantor cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-ServQual)* dapat disimpulkan :

1. Hasil perhitungan keseluruhan rata – rata gap pada keenam dimensi adalah negatif (-) sebesar -0,34 yang artinya kinerja layanan lebih rendah dibandingkan dengan harapan peserta. Dapat disimpulkan bahwa pesertabelum merasa puas atau kinerja layanan belum sesuai dengan harapan peserta.
2. Pada dimensi *Fulfillment* (pemenuhan) didapatkan hasil perhitungan nilai Gap negatif positif yaitu 7,44 dan pada dimensi *Responsiveness* juga mendapatkan nilai Gap positif yaitu 12,4 dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan peserta, hal ini harus di pertahankan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo
3. Terdapat dimensi dengan hasil perhitungan rata – rata yaitu gap negatif, di dimensi *efficiency* (efisiensi) sebesar -12,7 di dimensi *Reability*

(keandalan) sebesar -0,25, *Contact* (kontak) sebesar -1,9 sebesar, *Privacy* (privasi) sebesar -0,12. Dimensi tersebut perlu lagi untuk ditingkatkan kualitas layanannya karena belum memenuhi tingkat kepuasan peserta.

4. Adapun faktor yang menjadi fokus perhatian dengan gap negatif tinggi yaitu dimensi *Reability* (keandalan)

SARAN

1. Pada dimensi *Efficiency* (efisiensi) diharapkan dapat ditingkatkan lagi kualitas layanannya karena ada beberapa peserta / pasien yang belum faham tentang bagaimana langkah pendaftaran pada Aplikasi Mobile JKN.
2. Pada dimensi *Reability* (keandalan) diharapkan dapat meningkatkan lagi kualitas layanan petugas customer service kepada peserta yang akan menggunakan layanan aplikasi Mobile JKN guna mencapai tingkat kepuasan pasien dengan cara memberikan informasi yang jelas kepada pengguna.
3. Pada dimensi *Privacy* (privasi) diharapkan dapat ditingkatkan lagi kualitas layanan pendaftaran untuk pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN dapat memberikan jaminan keamanan data pribadi peserta untuk meningkatkan

kepercayaan peserta terhadap pelayanan.

4. Pada dimensi *Contact* (kontak) sebaiknya pihak aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan kualitas layanan pada call center. Karena alasan yang diterapkan call center diterapkan dengan tujuan meningkatkan kepuasan peserta, ketika peserta merasa puas maka akan berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi sistem layanan atau faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan peserta sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN
6. Pada Dimensi yang memiliki nilai Gap (+) untuk lebih ditingkatkan lagi kualitasnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan penelitian ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan berbagai

pihak, maka peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

Segenap dosen Universitas Kusuma Husada, khususnya program studi Sarjana

pihak, maka peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Segenap dosen Universitas Kusuma Husada, khususnya program studi Sarjana Administrasi Kesehatan
2. Jajaran manajemen BPJS Kesehatan Kabupaten Sukoharjo yang telah memfasilitasi penelitian ini
3. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu

DAFTAR PUSTAKA

1. Putri BS, Kartika L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *J Ris Manaj dan Bisnis Fak Ekon UNIAT*. 2017;2(1):1–12.
2. Wahyuni F. Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung. *J Anal Sos Polit*. 2019;3(2):114–25.
3. Herman S, Studi P, Mesin T, Mesin JT, Teknik F, Sriwijaya U, et al. No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析 Title. *Jur Tek Kim USU*. 2019;3(1):18–23.
4. Whimphie Billyarta G, Sudarusman E. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy. *Optimal*. 2021;18(1):41–62.
5. Mukhlis M. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Model EUCS. *J Ekon*. 2021;2(1):41–9.
6. Riza SF (2015). Pelaksanaan klaim BPJS pasien rawat jalan di RS pelabuhan cirebon provinsi jawabarat. 2014;1–33.
7. Bpjs K, Soeharso P. GENITRI : JURNAL PENGABDIAN Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan. 2023;2:1–6.
8. Aptaguna A, Pitaloka E. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala J*. 2016;3(2012):49.
9. Prasetyo B, Adnan F, Syahputra RA. Evaluasi Kualitas Layanan Electronic

- Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *J Tekno Kompak*. 2022;16(1):83.
10. Natalia haryadi sajono ; Serqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium. *Binus Bus Rev*. 2014;5(Mei):404–17.
 11. Saputra MR, Riyadi S. Sistem Informasi Populasi dan Historikal Unit Alat-Alat Berat Pada PT . Daya Kobelco Construction Machinery Indonesia. *J Peneltian Dosen FIKOM (UNDA*. 2017;6(2):pp.1-6.
 12. Arshintia IN. Gambaran Daya Tahan Jantung Paru Dan Keseimbangan Pada Lanjut Usia Penderita Demensia Di Balai Perlindungan Sosial Tresna Wredha Ciparay Bandung. *Skripsi*. 2020;34–43.
 13. Purwanto N. Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *J Teknodik*. 2019;6115:196–215.
 14. Theodoridis T, Kraemer J. No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. :59–75.
 15. Abdurahman M, Safi M, Abdullah MH. Toddler Data Management Information System With a Website in the Office of Upt-Kb District Ternate South. *IJIS Indones J Inf Syst*. 2018;3(September 2018):85–92.
 16. Herlinawati, Banowati L, Revilia D. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Heal Care J Kesehat*. 2021;10(1):78–84.
 17. Pranitasari D, Sidqi AN. Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *J Akunt dan Manaj*. 2021;18(02):12–31.
 18. Kamal A, Fitri R, Rusman Y, Sohrah S. REKASATWA : Jurnal Ilmiah Peternakan 4(1): 12-21 KEANDALAN (RELIABILITY) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) PADA KINERJA PELAYANAN DI SHOWROOM MBC. *J Ilm Peternak [Internet]*. 2022;4(1):12–21. Available from: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.id>
 19. Saryoko A, Hendri H, Sukmana SH. Pengukuran Layanan Pada Aplikasi

- Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. Paradig - J Komput dan Inform. 2019;21(2):157–66.
20. Yunus A. Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness & Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. J Manaj. 2016;15(2):255–70.
21. Suhidayat T. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Admnitrasi Pajak Berupa Reabilty; Responsiveness; Assurance; Empaty Dan Tangibles Imlikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Cimahi. J Akunt dan Pajak. 2021;22(2):569.
22. Saputra A, Kurniadi D. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di lain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. Voteteknika (Vocational Tek Elektron dan Inform. 2019;7(3):58.
23. Utama A. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Opsi. 2003;1(2):1–15.