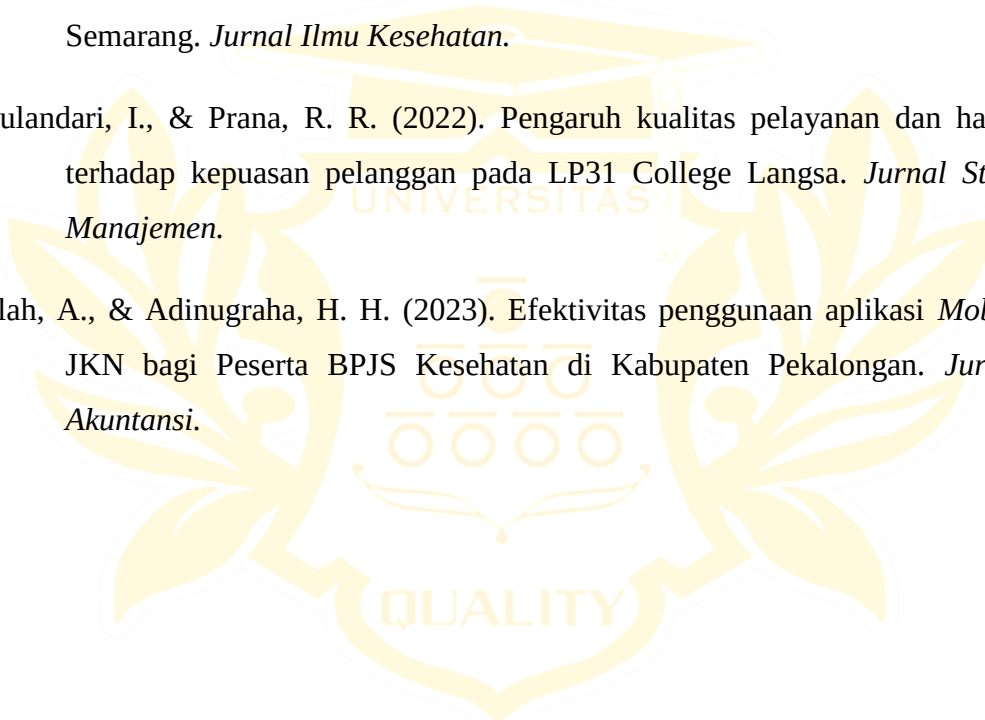


DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Nurhayati, & Sari, M. (2022). *Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Jurnal Administrasi Publik.*
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi.*
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.
- BPJS Kesehatan. (2017). Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2017.
- BPJS Kesehatan. (2020). Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2020.
- BPJS Kesehatan. (2021). Transformasi digital pelayanan kesehatan melalui *Mobile JKN.*
- Dwi, A., & Ahmad, H. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode *E-Servqual* untuk pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi.*
- Erlinien,T. (2024). Tingkat kepuasan layanan aplikasi *mobile JKN* di rumah sakit santa elisabeth Medan. *Jurnal manajemen pelayanan kesehatan.*
- Fina, K., & Nella, T. (2022). Analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi *mobile JKN* terhadap kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan Kabupaten Surakarta.
- Indrawati, B. (2022). Analisis Servqual Pengukuran tingkat kualitas layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi.*

- Ismail, N., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Khusna, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*.
- Komala, K., & Firdaus, M. (2020). Analisis kualitas layanan *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta JKN-KIS. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). Marketing Management. Boston: Pearson Education.
- Nugroho, H., & Sari, D. (2020). Pemanfaatan aplikasi *mobile* dalam peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi dan Kesehatan*.
- Prasetyo, B. (2019). Aplikasi *mobile* dalam pelayanan kesehatan di era digital. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*.
- Rohman, S. (2024). Analisis kualitas layanan pada aplikasi *mobile* JKN dengan tingkat kepuasan pengguna *mobile* JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rona, F. K., & Surya, N. T. (2022). Analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Manajemen dan Kesehatan*.
- Sari, I., & Nugroho, H. (2021). Efektivitas penggunaan *mobile* JKN terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan*.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&G. Bandung: Alfabeta.

- Suhadi, J., Kamrin, & Irma. (2022). Dampak penggunaan aplikasi *mobile* JKN terhadap pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*.
- Syahza, A. (2021). Definisi operasional dalam penelitian sosial. Pekanbaru: Metodologi Penelitian.
- Trilaksono, A., & Prabowo, B. (2022). Kepuasan pengguna dalam layanan digital. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Wahyuti, R. D., & Fitri, I. (2025). Pengaruh kualitas layanan *mobile* JKN terhadap kepuasan pengguna di pusat layanan kesehatan universitas negeri Semarang. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Wulandari, I., & Prana, R. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada LP31 College Langsa. *Jurnal Studi Manajemen*.
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Akuntansi*.
- 
- The watermark is a large, light yellow logo of Universitas Jember. It features a central shield with a book and a torch, flanked by two stylized figures. Above the shield is a banner with the word 'UNIVERSITAS' and below it is a banner with the word 'QUALITY'. The entire logo is set against a background of stylized leaves.