

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA DELIMA

Roberto Roy Purba¹⁾, Dornauli Butar Butar²⁾, Marupa Siregar³⁾

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas Sari Mutiara Indonesia

E-mail : robertoroypurba@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of promotion and service quality on the interest in using the JKN mobile application for BPJS Kesehatan participants at the Pratama Delima Clinic. The effect of promotion and service quality will be analyzed partially and simultaneously on the intention to use. The research method used is quantitative research. The data collection technique used a questionnaire which was distributed directly to BPJS Kesehatan participants at the Delima Pratama Clinic with a survey taking technique. The sample in this study were BPJS Kesehatan participants at the Delima Pratama Clinic. The analytical method used is validity test, reliability test, heteroscedasticity test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of the research conducted show that the promotion variable (X1) and service quality (X2) have a significant effect on interest in using (Y). So, it can be concluded that the effect of each variable simultaneously can be seen that the calculated F value (42.746) > F table (3.10) or sig. of 0.000 < 0.05. The data were statistically processed using the SPSS 26 program tools.

Keywords: Promotion, Service Quality, Interest In Using, JKN Mobile application

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia dalam segala aspek. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi, yaitu mempermudah penyedia layanan publik dalam melakukan aktivitas sehari-hari dengan mengubah metode kerja manual menjadi sistem digital yang ditandai dengan banyaknya aplikasi-aplikasi yang diciptakan. Hadirnya teknologi informasi sangat memudahkan pelayanan termasuk dalam pelayanan BPJS Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Lembaga berbadan Hukum Publik yang bertanggungjawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk memberikan jaminan taraf hidup sehat bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pada tahun

2016 BPJS Kesehatan melakukan perubahan pelayanan kesehatan melalui teknologi digital dengan menciptakan Aplikasi Mobile JKN. Elaborasi aplikasi mobile JKN merupakan bentuk komitmen BPJS Kesehatan dalam mempermudah akses dan pelayanan yang efektif kepada peserta terkait dengan program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan secara efisien dan optimal.

Namun, sebagian besar peserta BPJS kesehatan belum mengetahui tentang aplikasi mobile JKN beserta fungsinya. Hal ini dikarenakan kurangnya promosi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dan badan usaha yang bekerja sama dalam mensosialisasikan pentingnya penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai salah satu media pelayanan.

Menurut Kotler & Armstrong (2016)

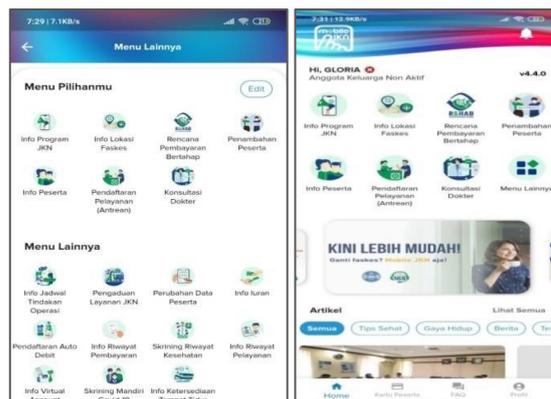
promosi adalah salah satu bentuk komunikasi yang merupakan kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk, sertamengingatnkan target pasar sasaran atas perusahaan dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Promosi bertujuan untuk menginformasikan kepada calon pelanggan tentang produk/jasa yang dimiliki oleh perusahaan (Purba & Sarah, 2022). Promosi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan untuk mempromosikan aplikasi mobile JKN adalah menggunakan brosur, spanduk, papan reklame, poster.

Selain promosi, kualitas layanan merupakan satu hal yang penting bagi pengguna jasa. Tjiptono & Diana (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai indikator seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pengguna atau calon pengguna akan melihat seberapa besar dampak suatu jasa bagi pengguna jika memakainya. Namun, kurangnya promosi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan atau lembaga yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan membuat kualitas layanan yang ada pada aplikasi mobile JKN tidak tersampaikan dengan baik kepada peserta. Pada hakikatnya, aplikasi mobile JKN dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses informasi seputar BPJS Kesehatan.

Dengan mengunduh dan menggunakan aplikasi mobile JKN, peserta BPJS Kesehatan dapat dengan mudah menikmati kualitas layanan BPJS Kesehatan, seperti mengetahui info lokasi faskes terdekat, pembayaran iuran bulanan BPJSinfo peserta yang terdaftar, pendaftaran pelayanan, konsultasi dokter, perubahan fasilitas kesehatan dan lain sebagainya. Namun, masih ada beberapa kekurangan yang membuat peserta BPJS Kesehatan tidak mau menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu susah *login* pada aplikasi mobile JKN, aplikasi sering bermasalah (*error*), perubahan data peserta yang tidak

diketahui, jika lupa kata sandi sulit untuk memperbaharuinya kembali. Melalui promosi dan kualitas layanan yang baik, minat peserta BPJS Kesehatan akan meningkat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

Namun, sebaliknya jika promosi dan kualitas layanan kurang baik maka peserta BPJS tidak akan tertarik untuk menggunakan aplikasi mobile JKN.



Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa

Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima masih banyak yang belum mengetahui tentang aplikasi mobile JKN dikarenakan kurangnya promosi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan sehingga membuat peserta tidak mengetahui kualitas layanan yang ada pada aplikasi mobile JKN.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang dapat menjadi acuan dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.
3. Untuk mengetahui pengaruh

promosi dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.

TINJAUAN PUSTAKA

Promosi

Promosi merupakan suatu kegiatan pemasaran yang berfungsi dan bertujuan untuk menyebarkan informasi, mengajak dan mengingatkan pasar sasaran atas produk atau jasa yang dimiliki perusahaan dan produknya dapat diterima oleh pasar. Menurut Tjiptono & Diana (2017) promosi merupakan bagian bauran pemasaran yang berfokus untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan kembali kepada konsumen akan produk atau jasa suatu perusahaan. Menurut Kotler & Keller (2016) indikator promosi yaitu :

1. Jenis media promosi
2. Jangkauan Promosi
3. Pesan Promosi

Kualitas Layanan

Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai indikator seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Parasuraman dalam Purba & Alfian (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan

atau ukuran dari tindakan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen.

Indikator kualitas Layanan menurut Parasuraman dalam ((Purba, 2019)) antara lain :

1. Keandalan
2. Respon
3. Empati
4. Jaminan
5. Bukti Fisik yang tampak

Minat Menggunakan

Menurut Purba et al. (2021), minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang atau variabel yang menimbulkan ketertarikan atau perhatian secara efektif yang mengakibatkan dipilihnya suatu objek atau kegiatan yang menguntungkan, menyenangkan, dan secara bertahap akan mendatangkan kepuasan dalam dirinya. Minat merupakan keadaan dimana seseorang menaruh perhatian lebih untuk menggunakan produk atau jasa tertentu. Minat seseorang yang timbul diperoleh dari informasi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan rasa senang. Minat merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memiliki sesuatu. Minat penggunaan merupakan minat untuk menggunakan sebuah sistem, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk yakin dan tetap terus dalam menggunakan sistem tersebut. Minat menggunakan adalah suatu keinginan seseorang atau alasan untuk melakukan sikap dan perilaku tertentu jika mempunyai keinginan yang kuat untuk melakukannya.

Indikator –indikator minat menggunakan yaitu :

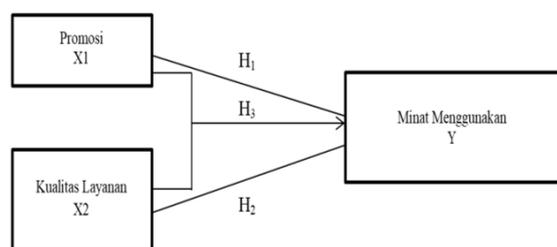
1. Keinginan Menggunakan

2. Merekomendasikan
3. Terus menggunakan

Kerangka Konseptual

(Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa kerangka pemikiran merupakan representasi abstrak dari sesuatu yang ada secara konseptual tentang bagaimana teori berkaitan dengan berbagai faktor dan variable yang telah diidentifikasi sebagai masalah utama.

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



Perumusan Hipotesis

H1 : Adanya pengaruh positif antara promosi terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.

H2 : Adanya pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.

H3 : Adanya pengaruh positif antara promosi dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Delima. Waktu Penelitian dimulai bulan juni 2023. Metode yang digunakan

yaitu pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebesar 1061 peserta BPJS Kesehatan. Kasus dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel adalah 91 responden. Klinik Pratama Delima dipilih agar mewakili populasi peserta BPJS Kesehatan yang memakai aplikasi mobile JKN di Klinik Pratama Delima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Asumsi

Klasik Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan perhitungan regresi yang dideteksi melalui dua pendekatan yaitu uji kolmogorov smirnov dan analisa grafik histogram membandingkan antara dua observasi dengan distribusi normal. Model regresi yang baik adalah mempunyai point residual yang berdistribusi normal. Uji normalitas data menggunakan statistik SPSS versi 26 dengan dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan probabilitas yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi > 0,05 = nilai residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi < 0,05 = nilai residual tidak berdistribusi normal

1. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas

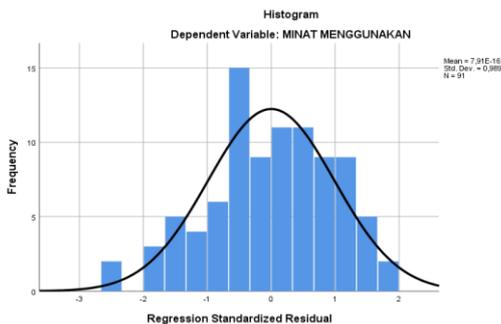
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,81909787
Most Extreme	Absolute	,081
	Positive	,075
	Negative	-,081

Differences		
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,183 ^c

Sumber : Hasil Pengolahan Data
Software Statistic, 2023

Berdasarkan data padatablel 4.1 diperoleh besarnya kolmogrov-Smirnov adalah 0,183. Nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

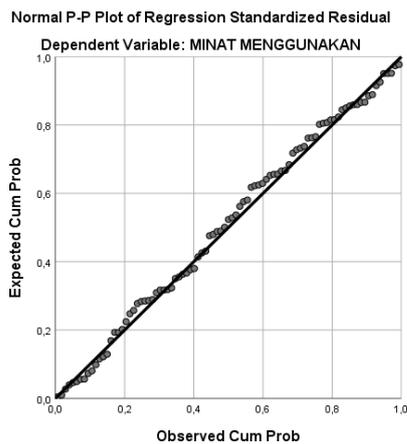
2. Grafik Histogram



Gambar 4. 1 Histogram

Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa data tersebut berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi data pada grafik histogram tersebut berbentuk kerucut atau lonceng

3. Graik P-P Plo



Gambar 4. 2 Grafik P-P plot

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati titik-titik yang terletak atau tersebar di sepanjang garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data berdistribusi normal.

Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolineritas dengan cara melihat:

1. Jika nilai VIF lebih besar dari > 0,10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolineritas.
2. Jika nilai VIF dan lebih kecil dari < 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolineritas

Berikut adalah hasil pengujian dengan uji multikolineritas :

Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolineritas

Model		Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	6,386	1,820		3,508	,001		
	PROMOSI	,492	,073	,539	6,717	,000	,909	1,108

KUALITAS LAYANAN	,142	,036	,315	3,961	,000	,909	1,000
------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN

Sumber : Hasil Olah Data
Software Statistic, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa nilai pada variabel promosi (X1) dan kualitas layanan (X2) sebesar 0,909 > 0,10. Sedangkan VIF untuk variabel promosi (X1) dan Kualitas layanan (X2) sebesar 1,100 > 0,10. Berpatokan pada aturan pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan yang lain. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini menggunakan uji gletser dengan mengambil keputusan :

1. Jika nilai signifikan > 0,05 = tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikan < 0,05 = mengalami gangguan heteroskedastisitas

Tabel 4. 3 Uji Heteroskedastisitas

Coeff icient		St an da		
	Unstan dardiz			

Model	ed Coeffi cients	rdi ze d Co eff i cients	T	Sig.		
					B	Std. Err.
1	(Co nsta nt)	2,727	1,025		2,659	,009
	PR OM OSI	-,063	,041	-,171	1,546	,126
	KU ALI TA S LA YA N AN	,006	,020	,031	,278	,782

a. Dependent Variable: abs res

Sumber : Hasil Olah Data
Software Statistic, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa:

1. Nilai signifikansi promosi (X1) adalah 0,126 dan nilai signifikansi adalah > 0,05. Dengan demikian diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi promosi (X1) tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas
2. Nilai signifikansi kualitas layanan (X2) adalah 0,782 dan nilai signifikansi adalah > 0,05. Dengan demikian diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi kualitas layanan (X2) tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas

Hasil Pengujian

Hipotesis Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui tingkat kekukuhan hubungan (simultan) antara dua variabel dependen (X) terhadap variabel independent (Y).

Tabel 4. 4 Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6,386	1,820		-0,8	,000
	PROM	,492	,073	,539	6,71	,000
	KUALITAS LAYANAN	,142	,036	,315	3,961	,000

Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 26, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 6,386 + 0,492 X_1 + 0,142 X_2 + e$

Persamaan regresi berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 6,386, apabila variabel promosi dan kualitas layanan dianggap nol, maka bias dikatakan minat menggunakan aplikasi mobile JKN di Klinik Pratama Delima adalah sebesar 6,386.
2. Nilai koefisien promosi (X1) sebesar 0,492 menyatakan bahwa setiap kenaikan promosi semakin baik, maka minat menggunakan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,492.
3. Nilai koefisien kualitas layanan (X2) sebesar 0,142 menyatakan bahwa setiap kenaikan promosi semakin baik, maka minat menggunakan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,142

Uji Regresi Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji T dalam analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) pada uji t didasarkan oleh:

- a. Jika nilai sig. < 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) atau H0 ditolak
- b. Jika nilai sig. > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) atau H0 diterima. Tingkat signifikan 5% (0,05) df = (n-k)

n = jumlah sampel, n= 91

K = Jumlah variabel yang digunakan = 3

t tabel = $(\alpha/2 ; n-k) = (0,05/2 ; 91-3) = (0,025;97) = 0,025 ; 1,662$

Tabel 4. 5 Uji Regresi Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3,86	1,20		-0,8	,000

MO S I	2	3	9	7	8
	2	6	5	8	8
ALI T AS LA YA N AN				1	
a. Dependent variable: MINAT MENGGUNAKAN					

Berdasarkan tabel dapat dilihat pengaruh dari setiap variabel secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian *software statistic* 26, diperoleh hasil pengujian dan berkaitan dengan teori variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan variabel promosi yaitu $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $6,771 > \text{ttabel } 1,662$ maka H_1 di terima. Demikian diambil kesimpulan bahwa variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap variabel minat menggunakan (Y).
2. Berdasarkan pengujian *software statistic* 26, diperoleh hasil pengujian dan berkaitan dengan teori variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan. hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan variabel Kualitas layanan yaitu $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $3961 > \text{ttabel } 1,662$ maka H_2 diterima. Demikian diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel minat menggunakan (Y).

Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas yang terdiri dari variabel promosi dan kualitas layanan mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel terikat yaitu minat menggunakan. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu:

1. H_0 di terima jika nilai fhitung $< \text{nilai } f_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} > 0,05$
2. H_a diterima jika nilai fhitung $> \text{nilai } f_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} < 0,05$

Tabel 4. 6 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308,920	2	154,460	42,746	,000 ^b
	Residual	317,981	88	3,613		
	Total	626,901	90			
a. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, PROMOSI						

Sumber : Hasil Olah Data
Software Statistic, 2023

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ yaitu $42,746 > 3,10$ dan nilai signifikan = $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti variabel promosi dan kualitas layanan secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN di Klinik Pratama Delima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. 7 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 ^a	,493	,481	1,901
a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, PROMOSI				
b. Dependent Variable: MINAT MENGGUNAKAN				

Sumber : Hasil Olah Data
Software Statistic, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 terlihat bahwa nilai *R square* yaitu sebesar 0,493 atau 49,3 %, yang artinya bahwa variasi variabel bebas yaitu promosi dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat dapat menerangkan variabel minat menggunakan sebesar 49,3%, sedangkan sisanya sebesar 50,7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Analisis dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima

H1 = Promosi berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima. Dari pengujian hipotesis (H1) yang dilakukan terbukti bahwa promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN di Klinik Pratama Delima. Melalui hasil yang telah dilakukan diperoleh nilai *t* hitung (6,771) lebih besar dari *t* tabel (1,662) atau dapat dilihat dari

signifikansi $0,000 < 0,05$.

Pada penelitian ini variabel promosi diukur melalui 3 indikator yaitu jenis promosi, jangkauan promosi dan pesan promosi. Dari hasil penelitian persepsi responden untuk indikator jenis promosi yang menyatakan setuju lebih banyak pada pernyataan tentang jenis media yang digunakan untuk melakukan promosi aplikasi mobile JKN sudah tersampaikan dengan baik, kemudian diikuti dengan indikator jangkauan promosi yang menyatakan setuju lebih banyak pada pernyataan tentang Informasi aplikasi mobile JKN mudah anda terima dari lingkungan sekitar. Pada indikator pesan promosi responden menyatakan lebih banyak setuju pada pernyataan pesan promosi mobile JKN membuat peserta tertarik untuk menggunakan aplikasi mobile JKN.

2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima

H2 = Kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima. Dari hasil pengujian hipotesis (H2) yang dilakukan oleh peneliti terbukti bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Delima. Melalui hasil perhitungan menggunakan SPSS 26 di peroleh nilai *t* hitung (3,961) lebih besar dari *t* tabel (1,662) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Pada penelitian ini variabel kualitas layanan diukur menggunakan 5 indikator yaitu keandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik. Dari hasil penelitian persepsi responden untuk indikator keandalan yang menyatakan setuju lebih banyak pada pernyataan aplikasi mobile JKN tidak pernah bermasalah, kemudian diikuti dengan

indikator daya tanggap yang menyatakan setuju lebih banyak pada pernyataan tentang aplikasi mobile JKN memberikan kemudahan untuk mengakses informasi BPJS Kesehatan. Pada indikator empati, responden menyatakan lebih banyak setuju pada pernyataan BPJS Kesehatan memberikan inovasi baru pada aplikasi mobile JKN untuk membantu menangani keluhan pengguna aplikasi. Pada indikator jaminan responden menyatakan lebih banyak setuju pada pernyataan aplikasi mobile JKN mampu memberika pelayanan yang terbaik sehingga membuat pelanggan berminat untuk menggunakan aplikasi. Dan Indikator bukti fisik, responden menyatakan lebih banyak setuju pada pernyataan fitur-fitur yang ada pada aplikasi mobile JKN sangat membantu pengguna.

3. Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima

H3 = Variabel promosi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima. Dari pengujian variabel secara simultan dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} ($42,746$) $>$ t_{tabel} ($3,10$) atau sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a di terima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel promosi (X1) dan Variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (Y) aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama

Delima, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap 91 responden maka dapat disimpulkan bahwa promosi (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan (Y). Hal ini di tunjukkan dari nilai signifikan variabel kualitas pelayanan yaitu sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $6,771 >$ t_{tabel} $1,662$ maka H_1 diterima.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 91 responden maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan (Y). Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan variabel kualitas layanan yaitu sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $3,961 >$ t_{tabel} $1,662$ maka H_2 diterima.
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 91 responden maka dapat disimpulkan bahwa promosi (X1) dan kualitas layanan (X2) secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan (Y). Hal ini di tunjukkan dari pengujian simultan bahwa nilai t_{hitung} ($42,746$) $>$ t_{tabel} ($3,10$) atau sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar $0,493$ atau $49,3\%$, sedangkan sisanya sebesar $50,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah ditampilkan, maka penulis menyampaikan saran saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada perusahaan yang diteliti. Saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Promosi berpengaruh terhadap minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan aplikasi

- mobile JKN, maka perusahaan diharapkan dapat memilih jenis media promosi yang tepat sehingga masyarakat luas mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN dan pesan dari media yang digunakan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Perusahaan diharapkan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi mobile JKN, mengingat bahwa masih ada peserta BPJS Kesehatan yang kesulitan untuk menggunakan aplikasi mobile JKN. Perusahaan perlu memberikan inovasi baru agar pengguna aplikasi dapat dengan mudah mengakses informasi seputar BPJS Kesehatan dan perusahaan diharapkan dapat segera menanggapi keluhan pelanggan yang ada pada aplikasi mobile JKN.
 3. Promosi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN, maka perusahaan diharapkan untuk meningkatkan strategi promosi yang menarik dan kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN agar menarik minat peserta BPJS Kesehatan lainnya.
 4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar menggunakan lebih banyak sumber maupun referensi untuk mengetahui tentang aplikasi mobile JKN dan diharapkan untuk menggunakan variabel lain agar dapat diketahui yang menjadi pengaruh diluar

dari penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran* (9th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). PT. Indeks.
- Purba, R. R., & Alfian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Bumi Malaya Medan. In *Jurnal Mutiara Manajemen* (Vol. 4, Issue 2).
- Purba, R. R. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Vivo Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan. In *Jurnal Mutiara Manajemen* (Vol. 4, Issue 1).
- Purba, R. R., & Sarah, E. M. (2022). Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan erhadap Keputusan Melaporkan Spt Tahunan Menggunakan E-Filing Di Kota Medan. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 7(1), 70–80. <http://u.lipi.go.id/1487661056>
- Purba, R. R., Wati, F., Studi, P., Universitas, M., & Mutiara Indonesia, S. (2021). Pengaruh Harga Dan Celebrity Endorser Terhadap Minat Beli Shampo Clear (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sari Mutiara Indonesia). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(3). <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/metta>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. ALFABETA.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2017). *Pemasaran : Esensi & aplikasi* (1st ed.). Andi