

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini dapat dirasakan baik tiap individu maupun perusahaan untuk mendukung kegiatan secara efektif dan efisien. Salah satu bentuk teknologi informasi adalah website yang biasa digunakan pada kegiatan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan harus memperhatikan kualitas website untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas aplikasi e-Dabu dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan berdasarkan persepsi pengguna. Variabel dalam penelitian ini adalah dimensi WebQual 4.0 yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi e-Dabu terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel Convenience dengan jumlah sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif kausal. Populasi penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi e-Dabu. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis linier berganda dengan pengujian hipotesis uji F dan uji T.

Tanggapan responden mengenai kualitas aplikasi e-Dabu dapat dikatakan baik dengan presentase sebesar 63,96%. Kualitas aplikasi e-Dabu secara simultan memiliki pengaruh sebesar 75,86%, secara parsial variabel kegunaan dan kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh sebesar 22,3% dan 59% sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas aplikasi e-Dabu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial variabel kegunaan dan kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, kepuasan pelanggan, Kualitas Website, WebQual 4.0