

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo BPJS Kesehatan	1
Gambar 1. 2 Ekosistem BPJS Kesehatan.....	2
Gambar 1. 3 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di Indonesia.....	4
Gambar 1. 4 Jumlah Fasilitas JKN BPJS Kesehatan Per Tanggal 31 Januari 2023	6
Gambar 2. 1 Kepuasan Konsumen.....	22
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	42
Gambar 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 4.2 Karakteristik Rentang Usia Responden.....	57
Gambar 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	58
Gambar 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	58
Gambar 4.5 Responden Pengguna BPJS.....	59
Gambar 4.6 Responden Pengguna FTKP.....	60
Gambar 4. 7 Persentase Tangible dalam Garis Kontinum	64
Gambar 4. 8 Persentase Reliability dalam Garis Kontinum	67
Gambar 4. 9 Persentase Responsiveness dalam Garis Kontinum	71
Gambar 4. 10 Persentase Assurance dalam Garis Kontinum.....	75
Gambar 4. 11 Persentase Empathy dalam Garis Kontinum	80
Gambar 4. 12 Persentase Kualitas Layanan dalam Garis Kontinum	81
Gambar 4. 13 Persentase Kepuasan Pelanggan dalam Garis Kontinum	85
Gambar 4.14 Model Analisis	85
Gambar 4. 15 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas Scatterplot	90
Gambar 4. 16 Model Analisis Kedua	97