

**MEDIASI KEPUASAN PESERTA : DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PADA PESERTA MOBILE JKN BPJS
KESEHATAN CABANG MADIUN**

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



**ANUNG BUDIRANTO
NIM 2520414034**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ANUNG BUDIRANTO
NIM : 2520414034
PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Mediasi Kepuasan Peserta : Dampak Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Peserta Mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

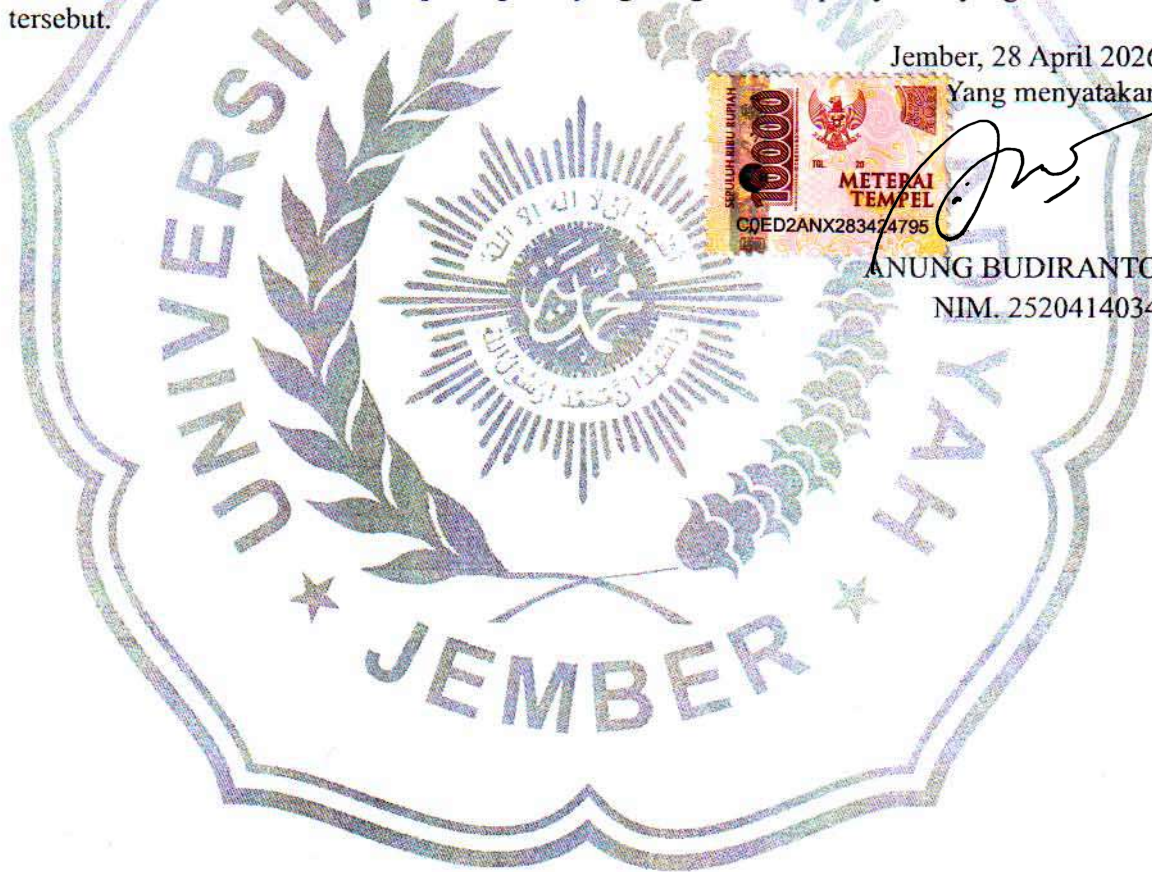
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 28 April 2026

Yang menyatakan



ANUNG BUDIRANTO
NIM. 2520414034



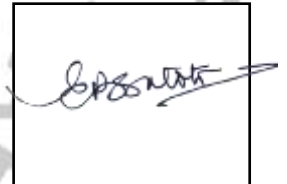
TESIS

**MEDIASI KEPUASAN PESERTA : DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PADA PESERTA MOBILE JKN BPJS
KESEHATAN CABANG MADIUN**

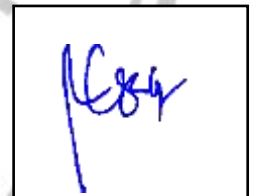
ANUNG BUDIRANTO
NIM 2520414034

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.



Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Trias Setyowati, SE., MM.



PENGESAHAN

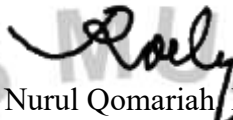
Tesis berjudul : Mediasi Kepuasan Peserta : Dampak Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Peserta Mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 28 April 2026

Tempat: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



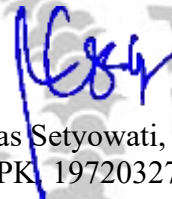
Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Anggota 1

Anggota 2



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT
NPK. 1967101611509773



Dr. Trias Setyowati, SE., MM
NPK. 1972032710509477


Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Istriku Terima kasih atas doa, dukungan, semangat dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
2. Pintu surgaku Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir tesis, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
3. Saudara-saudari tersayang saya yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa, dukungan, semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat Penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan saya, dan keperluan dalam menyelesaikan tesis.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya. yang selalu membatu memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Semoga allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mensupport saya.
5. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberika yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT dan Ibu Dr. Trias Setyowati, SE., MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.

MOTTO

“Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm: 39)



KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul, “Mediasi Kepuasan Peserta : Dampak Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Peserta Mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun” dengan lancar. Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Pasca Sarjana pada program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
6. Ibu Dr. Trias Setyowati, SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
7. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tesis yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 28 April 2026
Yang menyatakan

ANUNG BUDIRANTO
NIM. 2520414034



DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRAK</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Grand Theory.....	8
2.1.1 Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Perilaku Pelanggan.....	9
2.2 Loyalitas	10
2.2.1 Manfaat Loyalitas	11
2.2.2 Faktor Loyalitas	12
2.2.3 Indikator Loyalitas.....	13
2.3 Kepuasan	14
2.3.1 Manfaat Kepuasan	15
2.3.2 Tujuan Kepuasan	16
2.3.3 Indikator Kepuasan.....	17
2.4 Kualitas Layanan.....	17
2.4.1 Fungsi Kualitas Layanan	18
2.4.2 Manfaat Kualitas Layanan.....	19
2.4.3 Indikator Kualitas Layanan	20
2.5 Kepercayaan	21
2.5.1 Tujuan Kepercayaan	22
2.5.2 Karakteristik Kepercayaan	23
2.5.3 Indikator Kepercayaan.....	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Kerangka Konseptual	45
2.9.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas	46

2.9.2	Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas.....	46
2.9.3	Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta	47
2.9.4	Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta	48
2.9.5	Kepuasan Peserta Berpengaruh Terhadap Loyalitas	48
2.9.6	Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Mediasi.....	49
2.9.7	Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Mediasi.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....		51
3.1	Identifikasi Variabel.....	51
3.2	Definisi Operasional Variabel	51
3.2.1	Kualitas Layanan (X1).....	51
3.2.2	Kepercayaan (X2).....	52
3.2.3	Kepuasan Peserta (Z).....	53
3.2.4	Loyalitas Peserta (Y)	53
3.3	Desain Penelitian	54
3.4	Jenis Data	54
3.4.1	Data Primer.....	55
3.4.2	Data Sekunder	55
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	55
3.5.1	Populasi	55
3.5.2	Sampel	55
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	55
3.6	Teknik Pengumpulan Data	56
3.7	Analisis Deskriptif	57
3.8	Pengujian Hipotesis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	63
4.3	Hasil Analisis Data	68
4.5	Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		82

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Survei Pengguna <i>Mobile</i> JKN	4
Tabel 1.2 Data Fakta <i>Mobile</i> JKN	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian (Winasih & Hakim, 2021).....	25
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian (Annisa & Munas Dwiyanto ,2021).....	26
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Penelitian (Christina Dewi W <i>et al.</i> , 2023).....	27
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian (Lorensia & Ningrum, 2023)	28
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian (Satria & Diah Astarini, 2023).....	29
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian (Pratiwi <i>et al.</i> , 2022)	30
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian (Putri D, 2024)	31
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian (Dewantari <i>et al.</i> , 2024)	32
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian (Indrayani, 2025)	33
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian (Wiharja, 2025).....	34
Tabel 2.11 Ringkasan Penelitian (Anggraini <i>et al.</i> , 2025).....	35
Tabel 2.12 Ringkasan Penelitian (Wiranata, 2024)	36
Tabel 2.13 Ringkasan Penelitian (Nisyah <i>et al.</i> , 2023)	37
Tabel 2.14 Ringkasan Penelitian (Alrahmi <i>et al.</i> , 2023)	38
Tabel 2.15 Ringkasan Penelitian (Lin & Yin, 2022)	39
Tabel 2.16 Ringkasan Penelitian (Indriastuti <i>et al.</i> , 2022)	40
Tabel 2.17 Ringkasan Penelitian (Kurniawan & Tj, 2022)	41
Tabel 2.18 Ringkasan Penelitian (Ardoni, 2022)	42
Tabel 2.19 Ringkasan Penelitian (Rofiqo <i>et al.</i> , 2021).....	43
Tabel 2.20 Ringkasan Penelitian (Nggi, 2021).....	44
Tabel 3.1 Skala Likert.....	57
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1)	63
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2)	64
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Peserta (Z)	65
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas (Y)	66
Tabel 4.5 Hasil <i>Outer-loadings</i>	68
Tabel 4.6 Hasil <i>Contruck Reliability</i> dan <i>validity</i>	68
Tabel 4.7 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	69
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	69
Tabel 4.9 <i>Adjusted R-squared coefficients</i>	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Logo BPJS Kesehatan.....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Madiun	62
Gambar 4.3 Hasil Analisi Jalur.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	91
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden.....	94
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden	98
Lampiran 4. Hasil Analisis Daya SmartPLS	104

