

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun, dengan kepuasan peserta sebagai variabel mediasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner kepada pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang meliputi efisiensi penggunaan, keandalan sistem, responsivitas fitur, serta perlindungan data pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Kepercayaan terhadap integritas, transparansi, dan kompetensi pengelola layanan juga berpengaruh kuat terhadap loyalitas, di mana kepuasan peserta memediasi hubungan tersebut secara signifikan. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R-square), kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan mampu menjelaskan loyalitas peserta sebesar 71,7% (kategori moderat), sementara 28,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Setelah memasukkan variabel kepuasan peserta, nilai R-square meningkat menjadi 99,6%, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan peserta secara bersama-sama memiliki kemampuan sangat kuat dalam menjelaskan loyalitas peserta, dengan sisa 0,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Rekomendasi dari penelitian ini adalah pentingnya peningkatan inovasi fitur digital, transparansi, dan edukasi pengguna untuk memperkuat kepuasan dan loyalitas layanan digital BPJS Kesehatan, serta bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti konstruk lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas peserta di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Peserta, Loyalitas, *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan, Mediasi

## **ABSTRAK**

*This study aims to analyze the influence of service quality and trust on the loyalty of participants of the Mobile JKN application BPJS Kesehatan Madiun Branch, with participant satisfaction as a mediation variable. The research method uses a quantitative approach through a questionnaire survey to users of the Mobile JKN application. The results of the study show that the quality of service which includes usage efficiency, system reliability, feature responsiveness, and personal data protection has a positive and significant effect on participant loyalty, both directly and through satisfaction as a mediation variable. Trust in the integrity, transparency, and competence of service managers also has a strong effect on loyalty, where participant satisfaction mediates the relationship significantly. Based on the results of the determination coefficient analysis (R-square), service quality and trust were simultaneously able to explain participant loyalty of 71.7% (moderate category), while the remaining 28.3% were influenced by other variables outside the model. After including the participant satisfaction variable, the R-square value increased to 99.6%, indicating that the quality of service, trust, and satisfaction of participants together had a very strong ability to explain participant loyalty, with the remaining 0.4% being influenced by other factors outside the study. The recommendations of this study are the importance of increasing digital feature innovation, transparency, and user education to strengthen the satisfaction and loyalty of BPJS Kesehatan digital services, and for future research, it is recommended to research other constructs that have the potential to affect participant loyalty beyond the variables used in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Trust, Participant Satisfaction, Loyalty, Mobile JKN, BPJS Health, Mediation*