# DAFTAR ISI

[COVER i](#_Toc140143356)

[HALAMAN JUDUL ii](#_Toc140143357)

[LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN iii](#_Toc140143358)

[LEMBAR PERSETUJUAN iv](#_Toc140143359)

[LEMBAR PENGESAHAN v](#_Toc140143360)

[KATA PENGANTAR vi](#_Toc140143361)

[ABSTRAK vii](#_Toc140143362)

[DAFTAR ISI ix](#_Toc140143364)

[DAFTAR GAMBAR xii](#_Toc140143365)

[DAFTAR TABEL xiii](#_Toc140143366)

[DAFTAR LAMPIRAN xiv](#_Toc140143367)

[DAFTAR SINGKATAN xv](#_Toc140143368)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc140143370)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc140143371)

[1.2 Rumusan Masalah 3](#_Toc140143372)

[1.3 Tujuan Penelitian 3](#_Toc140143373)

[1.3.1 Tujuan Umum 3](#_Toc140143374)

[1.3.2 Tujuan Khusus 3](#_Toc140143375)

[1.4 Manfaat Penelitian 4](#_Toc140143376)

[1.4.1 Manfaat Teoritis 4](#_Toc140143377)

[1.4.2 Manfaat Praktis 4](#_Toc140143378)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5](#_Toc140143380)

[2.1 Landasan Teori 5](#_Toc140143381)

[2.1.1 Tingkat Kepuasan 5](#_Toc140143382)

[2.1.2 Dimensi-dimensi Kepuasan 5](#_Toc140143383)

[2.1.3 Faktor Kepuasan 6](#_Toc140143384)

[2.1.4 Pengukuran Kepuasan 7](#_Toc140143385)

[2.1.5 Peserta JKN-KIS 9](#_Toc140143386)

[2.1.6 Aplikasi Mobile JKN 9](#_Toc140143387)

[2.2 Kerangka Konsep 12](#_Toc140143388)

[BAB III METODOLOGI PENELITIAN 13](#_Toc140143390)

[3.1Jenis Penelitian 13](#_Toc140143391)

[3.2Populasi dan Sampel 13](#_Toc140143392)

[3.2.1 Populasi 13](#_Toc140143393)

[3.2.2 Sampel 13](#_Toc140143394)

[3.3 Teknik Sampling 14](#_Toc140143395)

[3.4 Variabel Penelitian 15](#_Toc140143396)

[3.5Tempat dan Waktu Penelitian 15](#_Toc140143397)

[3.6 Definisi Operasional 15](#_Toc140143398)

[3.7Instrumen Penelitian 18](#_Toc140143399)

[3.8Metode Pengumpulan Data 18](#_Toc140143400)

[3.9 Pengumpulan dan Penyajian Data 19](#_Toc140143401)

[3.10Etika Penelitian 19](#_Toc140143402)

[BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 21](#_Toc140143404)

[4.1 Gambaran Umum Desa Mulyoagung 21](#_Toc140143405)

[4.2 Data Hasil Kuesioner 21](#_Toc140143406)

[4.2.1 Karakteristik Responden 21](#_Toc140143407)

[4.2.2 Analisis Univariat 22](#_Toc140143408)

[4.3 Pembahasan 23](#_Toc140143409)

[4.3.1 Kualitas Sistem 23](#_Toc140143410)

[4.3.2 Kualitas Informasi 24](#_Toc140143411)

[4.3.3 Kualitas Layanan 25](#_Toc140143412)

[4.3.4 Kepuasan Pengguna 26](#_Toc140143413)

[4.3.5 Manfaat Bersih-bersih 27](#_Toc140143414)

[BAB V PENUTUP 29](#_Toc140143416)

[5.1 Kesimpulan 29](#_Toc140143417)

[5.2 Saran 29](#_Toc140143418)

[DAFTAR PUSTAKA 31](#_Toc140143419)

[LAMPIRAN 32](#_Toc140143420)