

## 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