

ABSTRAK

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2026**

**Melani Amalia
1202022056**

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Nilai yang Dirasakan Sebagai Mediasi Pada Aplikasi Jamsostek Mobile BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing Serta Tinjauannya Dalam Sudut Pandang Islam.

(132 halaman + xvi halaman + 19 tabel + 7 gambar + 7 lampiran)

Uraian Abstrak

Perkembangan layanan digital pada sektor jaminan sosial menuntut penyedia layanan untuk menghadirkan sistem yang mudah digunakan serta memiliki kualitas layanan yang baik guna meningkatkan kepuasan pengguna. Aplikasi Jamsostek Mobile sebagai layanan digital BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna melalui nilai yang dirasakan sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi Jamsostek Mobile BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilincing serta tinjauannya dalam perspektif Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 187 responden pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS dan Structural Equation-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai yang dirasakan dan kepuasan pengguna. Nilai yang dirasakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna serta mampu memediasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna. Dalam perspektif Islam, kepuasan pengguna terbentuk ketika layanan digital dijalankan dengan prinsip taysir (kemudahan), keandalan layanan, serta memberikan manfaat nyata (masalah) bagi masyarakat.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Digital, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pengguna, Jamsostek Mobile, Perspektif Islam

ABSTRACT

Faculty of Econommics and Business

S-1 Management Study Programs

2026

Melani Amalia

1202022056

The Effect of Perceived Ease of Use and Digital Service Quality on User Satisfaction Through the Mediating Role of Perceived Value in the Jamsostek Mobile Application at BPJS Ketenagakerjaan Cilincing Branch with an Islamic Perspective.

(132 pages + xvi pages + 19 tables + 7 figures + 7 attachments)

Abstract Description

The development of digital services in the social security sector requires service providers to deliver user-friendly systems with good service quality in order to improve user satisfaction. The Jamsostek Mobile application, as a digital service from BPJS Ketenagakerjaan, is expected to make it easier for the public to access services. This study aims to analyze the effect of perceptions of ease of use and digital service quality on user satisfaction through perceived value as a mediating variable among users of the Jamsostek Mobile application of BPJS Ketenagakerjaan Cilincing Branch and its review from an Islamic perspective. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 187 respondents who are users of the Jamsostek Mobile application. Data analysis was performed using SPSS and Stuctural Equation-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS software. The results of the study indicate that the perception of ease of use and digital service quality has a positive and significant effect on perceived value and user satisfaction. Perceived value also has a positive and significant effect on user satisfaction and is able to mediate the effect of perceived ease of use and digital service quality on user satisfaction. From an Islamic perspective, user satisfaction is achieved when digital services are operated based on the principles of Taysir (ease), service reliability, and providing tangible benefits (maslahah) to the community.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Digital Service Quality, Perceived Value, User Satisfaction, Jamsostek Mobile, Islamic Perspective.*