

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Trust* secara positif dan signifikan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diperoleh atau diterima oleh peserta saat melakukan klaim maka semakin meningkat pula kepercayaan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Hal ini juga didukung oleh jawaban responden yang mengatakan kemampuan karyawan dalam pengetahuan dan kemampuan penjawab pertanyaan membuat responden percaya dengan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.
2. *Customer Perceived Value* berpengaruh terhadap *Customer Trust* secara positif dan signifikan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Semakin bagus persepsi nilai yang dirasakan oleh responden saat mereka melakukan pengurusan klaim, maka semakin meningkat pula kepercayaan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Hal ini didukung oleh jawaban responden yang mengatakan bahwa mereka merasa yakin dan percaya dalam menerima pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.

3. *Customer Trust* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* secara positif dan signifikan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Semakin tinggi tingkat kepercayaan peserta maka menunjukkan semakin puas peserta saat menerima pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang. Hal ini juga sejalan dengan jawaban responden yang mengatakan bahwa mereka mengandalkan produk Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang.
4. *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* secara positif dan signifikan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta maka akan semakin puas pula peserta terhadap pelayanan yang diberikan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.
5. *Customer Perceived Value* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Persepsi nilai yang dirasakan oleh peserta ternyata belum mampu menciptakan kepuasan peserta saat menerima pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.
6. *Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kepercayaan yang dirasakan oleh peserta maka mampu meningkatkan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*. Ini juga

didukung oleh hasil analisis deskriptif yang mana peserta lebih banyak mengunjungi kantor layanan secara *offline* sebagai bentuk kepercayaannya terhadap pelayanan yang diberikan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.

7. *Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi *Customer Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kepercayaan yang dirasakan oleh peserta maka mampu meningkatkan persepsi nilai yang dirasakan oleh peserta terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang mana banyaknya frekuensi peserta mengunjungi kantor layanan secara *offline* sebagai bentuk kepercayaannya terhadap pelayanan yang diberikan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.

## 5.2 Implikasi Penelitian

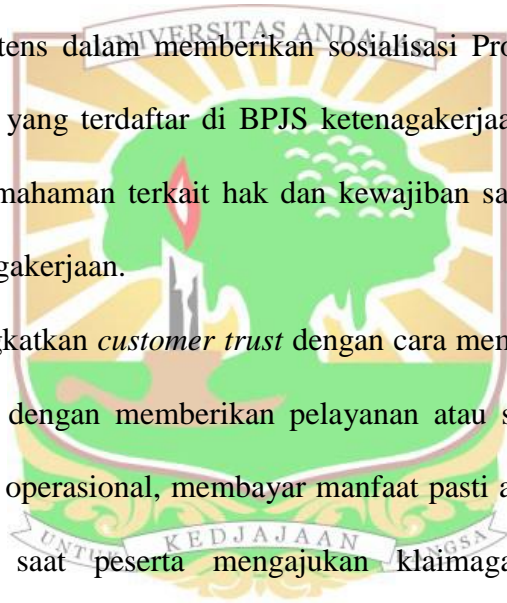
Hasil penelitian ini adalah *customer satisfaction* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan dipengaruhi oleh *service quality* dan *customer trust*. Sementara *customer perceived value* tidak mempengaruhi *customer satisfaction* secara langsung. Sementara secara tidak langsung *service quality* dan *customer perceived value* melalui adanya kepercayaan/ *trust* sebagai mediasi mampu meningkatkan *satisfaction* pada peserta dalam mendapatkan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.

Hal ini berarti BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup maksimal dalam memberikan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan peserta agar dapat meningkatkan kepuasan peserta. BPJS Ketenagakerjaan perlu membangun dan meningkatkan *customer perceive value* secara langsung agar berdampak pada kepuasan peserta. Namun demikian peneliti membuat beberapa implikasi yang bisa membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen sebagai berikut :

1. Meningkatkan *service quality* dari petugas layanan kepada peserta yang melakukan pengajuan klaim di BPJS Ketenagakerjaan dengan selalu memberikan *service excellence* (pelayanan di atas standar yang diharapkan) sesuai standar operasional yang ditetapkan, peserta bisa mendapatkan pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang sesuai dengan jam operasional kantor yakni mulai pukul 08.00 hingga pukul 17.00 WIB setiap hari Senin hingga Jumat (kecuali hari libur nasional). Selain itu BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan pelayanan secara online melalui aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan web Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan. Melalui pelayanan ini peserta dapat mendapatkan layanan yang dibutuhkan seperti pengecekan saldo JHT, pembayaran iuran, bahkan melakukan klaim JHT dengan lebih mudah dan cepat tanpa kontak fisik dan tidak perlu mendatangi kantor secara langsung karena memang karyawan atau petugas layanan di BPJS

Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang memiliki kompetensi dan pengalaman karyawan yang memadai.

2. Meningkatkan *customer perceived value* dengan carameyakinkan peserta untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan membuat peserta senang dan nyaman dalam menerima pelayanan sehingga akan berdampak pada kepercayaan dan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang dimasa yang akan datang. Dan juga intens dalam memberikan sosialisasi Program dan Manfaat agar peserta yang terdaftar di BPJS ketenagakerjaan memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait hak dan kewajiban saat menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.
3. Meningkatkan *customer trust* dengan cara memenuhi kewajiban kepada peserta dengan memberikan pelayanan atau service yang baik sesuai standar operasional, membayar manfaat pasti aman, pasti cair dan pasti tenang saat peserta mengajukan klaimagar dapat meningkatkan kepercayaan, sehingga peserta membayar iuran tepat waktu dan melaporkan upah yang sebenarnya di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.
4. Meningkatkan *customer satisfaction* dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik, memberikan wadah tempat memberi saran atau *feedback* dan masa tunggu klaim serta memberikan fitur *tracking* klaimatas pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta saat mereka



melakukan pengajuan klaim supaya peserta merasa lebih puas dengan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman penelitian selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna serta memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih di perhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini terbatas pada penggunaan variabel *service quality* dan *customer perceived value* terhadap *customer satisfaction* dan *customer trust*.
2. Responden pada penelitian ini hanya berfokus pada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan pengajuan klaim.
3. Keterbatasan pada objek yang diteliti yaitu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang.
4. Dalam analisis deskripsi penelitian ini mencatumkan Akses Layanan yang digunakan peserta berupa Akses Online dan Akses Offline namun peneliti tidak menjelaskan secara detail mengenai dampak dari pilihan yang ditentukan responden.

### 5.4 Saran

Adapun saran penulis berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lainnya yang belum diteliti pada penelitian ini sehingga dapat memperkuat penelitian selanjutnya dan memberikan hasil penelitian yang lebih baik.
2. Disaran bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian dengan responden tidak hanya fokus pada peserta yang mengajukan klaim, seperti pendaftaran online, pengguna aplikasi klaim online melalui JMO.
3. Disarankan responden yang digunakan bagi penelitian selanjutnya mencakupi wilayah yang lebih luas tidak hanya mencakup satu kota/daerah saja.

