

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan ulasan dari bab sebelumnya ialah untuk meneliti pengaruh bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Dari analisis data yang sudah dilakukan, didapatkan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

5. 1. Kesimpulan

1. Variabel bukti fisik memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bukti fisik bukanlah faktor penentu dari kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
2. Variabel keandalan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti keandalan bukanlah faktor penentu dari kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
3. Variabel ketanggapan memiliki pengaruh positif dan signifikan berarti semakin baik ketanggapan yang diberikan oleh peserta BPJS Kesehatan semakin tinggi kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
4. variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti jaminan bukanlah faktor penentu dari kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
5. Variabel perhatian memiliki pengaruh positif dan signifikan berarti semakin baik perhatian yang diberikan oleh peserta BPJS Kesehatan semakin tinggi kepuasan peserta BPJS Kesehatan.



5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan BPJS Kesehatan memberikan pelayanan yang tanggap dalam menyelesaikan proses klaim, administrasi, permasalahan peserta serta segala keluhan peserta dengan baik dan cepat agar mampu meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
2. Diharapkan BPJS Kesehatan memberikan perhatian yang baik kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan tanpa memandang kelas peserta dan petugas diharapkan sabar dalam menangani keluhan yang disampaikan peserta serta petugas diharapkan menjaga hubungan baik dan memperhatikan segala kebutuhan peserta untuk dapat meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
3. Diharapkan BPJS Kesehatan lebih memperbanyak klaim BPJS Kesehatan pada jenis penyakit yang lain karena masih banyak penyakit yang tidak dapat dilayani oleh pihak BPJS Kesehatan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, lebih mengembangkan variabel dalam menganalisis kualitas pelayanan BPJS Kesehatan karena peneliti hanya menggunakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian serta diharapkan lebih mengembangkan model penelitian

