

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan analisis serta uraian pada bab-bab sebelumnya yang telah dilakukan penulis, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan perhitungan secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa antara variable kualitas pelayanan (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang, karena nilai $F_{hitung} > F_{table}$ yaitu $41,436 > 2,33$ dan nilai sig penelitian $< 0,1$ yaitu $0,000 < 0,1$. Pada uji koefisien determinasi, penelitian ini menunjukkan pengaruh sebesar 70,1% dan sisanya sebesar 29,9% dipengaruhi oleh variable lainnya di luar penelitian ini.
2. Setelah dilakukan perhitungan secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa dari semua variable kualitas pelayanan yaitu variable Kapasitas, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, dan Berwujud ternyata variable keyakinan yang mendominasi dalam kepuasan peserta karena nilai $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $3,195 > 1,664$ atau nilai sig. penelitian $< 0,1$ yaitu $0,002 < 0,1$. Pada analisis regresi linier berganda, koefisien variable keyakinan (X_3) sebesar 0,736 (15,5%) hal ini menunjukkan jika terjadi peningkatan keyakinan sebesar 1 satuan, maka kepuasan peserta (54%) juga akan meningkat sebesar 0,736 satuan atau 69,5%.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada perusahaan yaitu:

1. Mengenai variabel yang kurang atau berpengaruh positif tetapi tidak signifikan seperti variabel kapasitas karyawan bisa melakukan evaluasi. Misalnya dalam item pertanyaan Karyawan BPJS selalu memberikan jawaban terbaik terhadap setiap pertanyaan, dan Informasi yang diberikan karyawan BPJS mudah dimengerti. Karyawan harus bisa memikirkan bagaimana supaya penjelasan yang mereka katakan itu mudah dimengerti dan juga peserta tidak melakukan kesalahan untuk yang kedua kalinya. Akibatnya juga peserta merasa senang atau puas dalam pelayanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan serta peserta akan tetap menggunakan jasa BPJS untuk masa mendatang.
2. Perusahaan sebaiknya mempertahankan hasil baik untuk variabel yang berpengaruh positif dan juga signifikan dengan tetap sabar menghadapi peserta yang biasa seringkali bertanya berulang-ulang juga memberitahu kesalahan apa yang peserta lakukan misalnya salah upload atau double upload dengan sesegera mungkin sehingga peserta cepat merubah dan karyawan cepat memprosesnya sehingga pekerjaan cepat selesai dan tidak menumpuk. Dan juga apabila data peserta cepat diproses peserta akan merasa puas dan senang, membuat peserta senang adalah nilai plus bagi perusahaan.