

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Dikantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian yang telah didapatkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, menunjukkan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, menunjukkan keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat, menunjukkan daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima, menunjukkan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
6. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam, menunjukkan empati tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

## **B. Saran**

1. Bagi Perusahaan
  - 1) Pihak BPJS Kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanannya secara cepat dan tepat kepada para pesertanya.
  - 2) Pihak BPJS Kesehatan diharapkan lebih memperhatikan para pesertanya dan lebih dapat membantu peserta jika mengalami masalah.
  - 3) Pihak BPJS Kesehatan Gedong Kuning perlu menambahkan beberapa loket antrian untuk peserta agar peserta tidak terlalu lama dalam mengantri.
  - 4) Seharusnya pihak BPJS Kesehatan lebih memperhatikan lagi pelayanan akan empatinya, karena hal ini berhubungan dengan bidang kesehatan, dan sebaiknya lebih mempermudah para pesertanya agar bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Penelitian berikutnya mungkin dapat menambah beberapa variabel lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti variabel loyalitas.
- 2) Penelitian berikutnya mungkin dapat menambah jumlah sampel yang lebih dari 100 sampel.
- 3) Penelitian berikutnya mungkin dapat dilakukan diseluruh kantor BPJS Kesehatan Yogyakarta.

## C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya difokuskan kepada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Bagi peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti loyalitas.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 100 reponden. Penelitian berikutnya mungkin dapat mengambil sampel yang lebih dari penelitian yang sekarang.
3. Penelitian ini hanya difokuskan pada peserta BPJS Kesehatan yang ada dikantor BPJS Kesehatan Gedong Kuning Yogyakarta saja, dan akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat dilakukan di seluruh kantor BPJS Kesehatan Yogyakarta.