

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* dan Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di kantor Cabang Cilegon, maka penulis mengambil kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Setelah pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial bahwa Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) yang dilakukan yaitu memperoleh nilai  $t_{hitung} 5,223 > t_{tabel} 1,98$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh dan signifikan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ( $Y$ ) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.
2. Setelah pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial bahwa Variabel Variabel Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* ( $X_2$ ) yang dilakukan yaitu memperoleh nilai  $t_{hitung} 2,507 > t_{tabel} 1,98$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ( $Y$ ) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.
3. Setelah pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial bahwa Variabel Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* ( $X_3$ ) yang

dilakukan yaitu memperoleh nilai  $t_{hitung} 1,267 < t_{tabel} 1,98$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,208 > 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ( $Y$ ) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.

4. Setelah pengujian hipotesis yang dilakukan secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} 37,882 > F_{tabel} 2,70$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* ( $X_2$ ) dan Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan ( $Y$ ) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon.

## B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cilegon

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu departemen pelayanan klaim produk BPJS Ketenagakerjaan semakin meningkatkan kepuasan peserta klaim BPJS Ketenagakerjaan dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* dan Kualitas Layanan Klaim JHT *Onsite*. Untuk mempromosikan produk-produk yang ada di BPJS Ketenagakerjaan agar peserta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan dicabang Cilegon dan menjaga sikap yang ramah tamah serta

mengayomi peserta BPJS yang akan mengklaim produk-produk BPJS Ketenagakerjaan. bertujuan untuk meningkatkan kepuasan peserta dan banyaknya perusahaan serta perorangan yang semakin banyak mendaftarkan dirinya untuk mengambil produk-produk yang ada di BPJS Ketenagakerjaan untuk masa depan.

2. Bagi tenaga kerja Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cilegon

Bagi tenaga kerja Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cilegon melalui hasil penelitian ini diharapkan semua tenaga kerja dapat bekerja lebih maksimal lagi agar penilaian kepuasan peserta dapat meningkat untuk memperoleh citra nama yang baik.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi terhadap penelitian yang akan datang dengan menambahkan variabel-variabel lain. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan wawasan tidak hanya terkait dengan variabel, akan tetapi pengembangan indikator yang terdapat di setiap variabel, dan perluasan dalam objek penelitian yang digunakan.