

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap judul skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS (Studi Di RSUD Pandeglang). Maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diperoleh bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti bahwa kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan diperoleh t hitung sebesar 23.240 lebih besar dari t tabel 1,98447 ( $23.240 > 1.98447$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,846 hal ini berarti menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta BPJS sebesar 84,6% dan sisanya 100% -

84,6% = 15,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dengan ini penulis dapat mengemukakan beberapa saran tentang kualitas pelayanan yang mudah-mudahan bagi pihak RSUD Pandeglang dan penulis guna menciptakan peserta BPJS sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam bentuk kenyamanan tempat ruang tunggu, tempat pendaftaran, dan pelayanan. Agar dapat memberikan kepuasan yang lebih terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Pandeglang.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan meneliti lebih tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS di RSUD Pandeglang.
3. Bagi akademisi agar dapat dijadikan sebagai kontribusi pemikiran terhadap ilmu pengetahuan dan sebagai acuan dalam menganalisis kepuasan peserta BPJS di Indonesia.