BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta

   Dari analisis diperoleh hasil: terdapat adanya pengaruh positif Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan menujukkan adanya peningkatkan kepuasan peserta sebesar 78,7% setiap satu persennya.

2. Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kepercayaan terhadap Komitmen Afektif

   Dari analisis diperoleh hasil terdapat pengaruh positif Pengetahuan Produk terhadap Komitmen Afektif. Adanya pengetahuan produk terhadap peserta BPJS Kesehatan maka akan meningkatkan tingkat komitmen afektif peserta sebesar 51% setiap satu persennya.

   Dari analisis diperoleh hasil terdapat pengaruh positif kepercayaan (*trust*) terhadap Komitmen Afektif. Pengaruh kepercayaan (*trust*) Peserta meningkatkan tingkat komitmen afektif peserta sebesar 35,5% setiap satu persennya.

3. Pengaruh Kepuasan Peserta dan Komitmen Afektif terhadap Sikap Loyalitas Peserta

Dari analisis penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif Kepuasan peserta terhadap sikap loyalitas. Adanya peningkatan kepuasan maka akan meningkatkan loyalitas peserta sebesar 54,8% setiap satu persennya.

Begitu juga komitmen afektif peserta mampu memberikan pengaruh positif terhadap sikap loyalitas peserta. Adanya peningkatan Komitmen Afektif maka akan meningkatkan loyalitas peserta sebesar 46,8% setiap satu persennya.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan bagi pihak yang terkait dan bagi peneliti berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak BPJS, dalam penelitian ini tingkat kepercayaan dalam diri peserta memberikan pengaruh dengan tingkatan yang paling kecil terhadap loyalitas khususnya dalam mendapatkan manfaat pelayanan BPJS yang sudah sesuai indikasi medis. Masih banyak para pemberi pelayanan kesehatan (provider) yang masih tidak sesuai dengan perjanjian kerjasama yang seharusnya diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan. Sehingga tingkat kepercayaan dinilai masih rendah terhadap komitmen peserta terhadap BPJS. Beberapa hal yang harus dilakukan melakukan evaluasi secara berkala kepada pemberi pelayanan kesehatan (provider) yang bekerjasama khususnya untuk pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan, tentang kesesuaian prosedur, hak peserta BPJS, dll. Kemudian beberapa hal yang perlu diperhatikan selain kepercayaan adalah memberikan kepuasan bagi setiap peserta BPJS. Kepuasan BPJS

memberikan peningkatan besar bagi terjadinya sikap loyalitas terhadap BPJS. Hal ini sangat menguntungkan bagi BPJS karena dengan sendirinya peserta membantu visi dan misi BPJS Kesehatan kepada masyarakat pada umumnya. Misalkan dengan meningkatkan edukasi kepada peserta tentang pengetahuan produk, iuran/premi, manfaat dan jaminan yang nantinya dapat digunakan.

2. Untuk penelitian lainnya. Dalam hal ini hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi suatu instansi saja yaitu BPJS Kesehatan, tidak mungkin bisa diambil kesimpulan sama bagi instansi lainnya. Oleh karena itu untuk melihat sikap loyalitas bagi pengguna jasa perlu dilakukan empirik studi kasus secara mendalam, dengan melakukan generalisasi populasi. Selain itu waktu peneliti yang harus menyediakan waktu luang, karena studi kasus memerlukan waktu dan penelitian lebih mendalam.