

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan, dimana hal ini merupakan jawaban dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil uji regresi, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), memiliki koefisien regresi sebesar 0,384 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,256 > 1,985$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Berdasarkan hasil uji regresi, menyatakan bahwa variabel periklanan (X2), memiliki koefisien regresi sebesar 0,378 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,952 > 1,985$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa periklanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- 3) Berdasarkan hasil uji regresi, menyatakan bahwa variabel lokasi (X3), memiliki koefisien regresi sebesar 0,519 (bertanda positif) terhadap

kepuasan konsumen (Y) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,960 > 1,985$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

- 4) Berdasarkan hasil uji regresi berganda secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, periklanan dan lokasi dengan signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel kepuasan pengguna jasa pada BPJS Kesehatan sebesar 48,212. Nilai koefisien determinan yang disesuaikan (*R square*) = 0,601 artinya adalah 60,1% kepuasan pengguna jasa pada BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, periklanan dan lokasi sementara 39,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kepuasan konsumen yang dapat diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) sebagai berikut:

- 1) Kepada pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan dapat meningkatkan jaminan pelayanan yang akan diperoleh konsumen ketika berobat menggunakan BPJS Kesehatan, yang menjadi salah satu faktor penting untuk mencapai kepuasan konsumen.
- 2) Dalam kaitannya dengan periklanan, pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dapat mempertimbangkan frekuensi dalam

penayangan iklan di televisi, karena semakin tinggi frekuensi penayangan iklan maka akan memungkinkan pemirsa semakin sering menerima informasi dari iklan tersebut.

- 3) Dalam kaitannya dengan lokasi, pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dapat mempertimbangkan untuk memperluas area tempat parkir kantor BPJS Kesehatan di Pemalang karena tempat parkir yang luas dan aman akan menghasilkan kepuasan konsumen yang maksimal.
- 4) Disarankan kepada penelitian yang akan datang untuk menambah variabel independen lain selain kualitas pelayanan, periklanan dan lokasi yang dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan konsumen yang dapat dijadikan pembandingan hasil penelitian pada masa kini dengan hasil penelitian dimasa mendatang.

