BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Seluruh variabel manajemen komplain berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung (147,432) yang lebih besar dari F tabel untuk d(f) untuk n sebesar 100 (2,31127) maka diartikan bahwa Ho ditolak. Yang mana manajemen komplain secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang bertempat di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya.
- 2. Secara parsial, tidak semua variabel manajemen komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa hanya fairness (adil), visible (jujur), dan simple (kesederhanaan), yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang bertempat di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya artinya bahwa Ho ditolak. Yang mana masing-masing memiliki nilai t yang lebih besar dari t tabel (1,985) yaitu 2,365 (fairness) yang artinya fairness berpengaruh secara signikan yang bernilai t hitung lebih besar dari t tabel, demikian pula 17,443 (visible) dan 2.541 (simple).

3. Besarnya sumbangan pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta dalam penelitian ini hanyalah sebesar 88,7%. Sedangkan sisanya sebesar 11,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Peneliti mengasumsikan bahwa faktor lain tersebut bisa berasal dari faktor *accessible* yaitu yang mengingat bahwa gimana perusahaan menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan komplain, misalnya dengan menyediakan saluran telephone bebas pulsa atau amplop berperangko karena selama ini BPJS Kesehatan DIVRE VII belum menyediakan *acces* tersebut.

B. Saran dan Rekomendasi

Hasil-hasil dalam penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan, agar dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi perusahaan daan bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, maka perluasan yang disarankan dari penelitian ini.

1. Bagi perusahaan:

a. Salah satu tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai masukan bagi perusahaan dalam optimalisasi diri. Sebagai peneliti, penulis menyarankan kepada BPJS Kesehatan Divisi Regional VII untuk lebih meningkatkan semua aspek manajemen komplain dalam segi hal pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada peserta. Antara lain aspek yang dominan yaitu *fairness* (adil), *visible* (jujur) dan *simple* (kesederhanaan), yang bernilai positif tapi tidak dominan yaitu

responsiveness, dan aspek yang bernilai negatif sekalipun yaitu (commitment). Dengan optimalisasi seluruh aspek tersebut diharapakan memberikan rasa kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII agar semakin meningkat.

2. Bagi peneliti lain:

- a. Sebagai sebuah karya penelitian tentu tak luput dari kekurangan.

 Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih menggunakan waktu penelitian dengan baik jika ingin mengambil topik penelitian yang sejenis. Mulai dari terjun ke lapangan hingga penyusunan laporan, hendaknya lebih optimal.
- b. Merubah dan menambah variabel independen yang mempengaruhi kepuasan. Variabel yang disarankan seperti *accessible* (menjamin kemudahan dalam menyampaikan keluhan seperti menyediakan saluran telepon bebas), dan *remedy* (pemecahan dan penyelesaian yang tepat).

C. Keterbatasan penelitian.

Tidak bisa dipungkiri, peneliti merasa ada hal-hal yang kurang terkait dari proses total penelitian skripsinya. Kekurangan tersebut adalah penggunaan waktu penelitian yang tidak optimal sehingga mengakibatkan penentuan segala hal dalam penelitian menjadi kurang matang. Kesalahan tersebut hendaknya tidak diulang di kemudian hari oleh peneliti selanjutnya. Selain itu, penelitian ini dianggap oleh peneliti sebagai penelitian yang kurang fokus, sehingga diharapkan kepada penelitian selanjutnya untuk lebih fokus.