

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 *aces* 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

