

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dijelaskan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nasabah Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu sangat puas dengan layanan dan tarif premi. Ini ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 85,862, yang lebih besar dari F-tabel sebesar 3,09, dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga, hipotesis alternatif (H1) diterima, sedangkan hipotesis nol (H0) ditolak.
2. Terbukti bahwa pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu sangat puas dengan layanan dan tarif premi. Hasil analisis variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05, dan nilai t-hitung sebesar 4,973, yang lebih besar dari t-tabel 1,984. Variabel Tarif Premi (X2) juga memiliki dampak yang signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,003, lebih kecil dari 0,05, dan nilai t-hitung sebesar 3,087, lebih besar dari t-tabel 1,984. Hasilnya menunjukkan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima. Dengan demikian, hipotesis H1 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Tarif Premi masing-

masing secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

B. Saran

1. Untuk peneliti diharapkan Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, seperti kepercayaan, kemudahan akses layanan, atau kecepatan penanganan klaim, agar hasil penelitian lebih komprehensif.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a) Untuk peneliti disarankan untuk tidak hanya ruang lingkup di Kecamatan Simpang Empat. Untuk hasil yang lebih general, peneliti berikutnya disarankan memperluas cakupan wilayah penelitian ke kecamatan lain di Kabupaten Tanah Bumbu atau wilayah sekitarnya.
 - b) Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap tarif premi agar tetap terjangkau, namun tetap sebanding dengan manfaat yang diterima oleh nasabah dan juga perusahaan perlu terus memperbaiki kualitas layanan, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kemudahan dalam proses administrasi agar kepuasan nasabah semakin meningkat.