

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode PLS untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Keikutsertaan Program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan mampu meningkatkan keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro akan semakin tinggi
2. *Word Of Mouth* mampu meningkatkan keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro, semakin banyak informasi positif yang diterima masyarakat maka akan semakin tinggi keputusan keikutsertaan program BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan, maupun sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai badan hukum dibawah naungan presiden, dan sebagai program yang harus diikuti oleh masyarakat, BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara

menambah keramahan kepada peserta, memperbaiki sarana prasarana yangtersedia.

2. Diharapkan BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro untuk terus menciptakan kesan positif dalam benak masyarakat, tidak hanya kesan positif pada masyarakat secara langsung, namun juga kesan positif pada masyarakat di sosial media yang biasa disebut *Electronic Word Of Mouth*.

3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat membuat penelitian serupa menggunakan variabel yang belum dicantumkan dalam penelitian ini. Ataupun membuat penelitian dengan objek lain yang berbeda.